

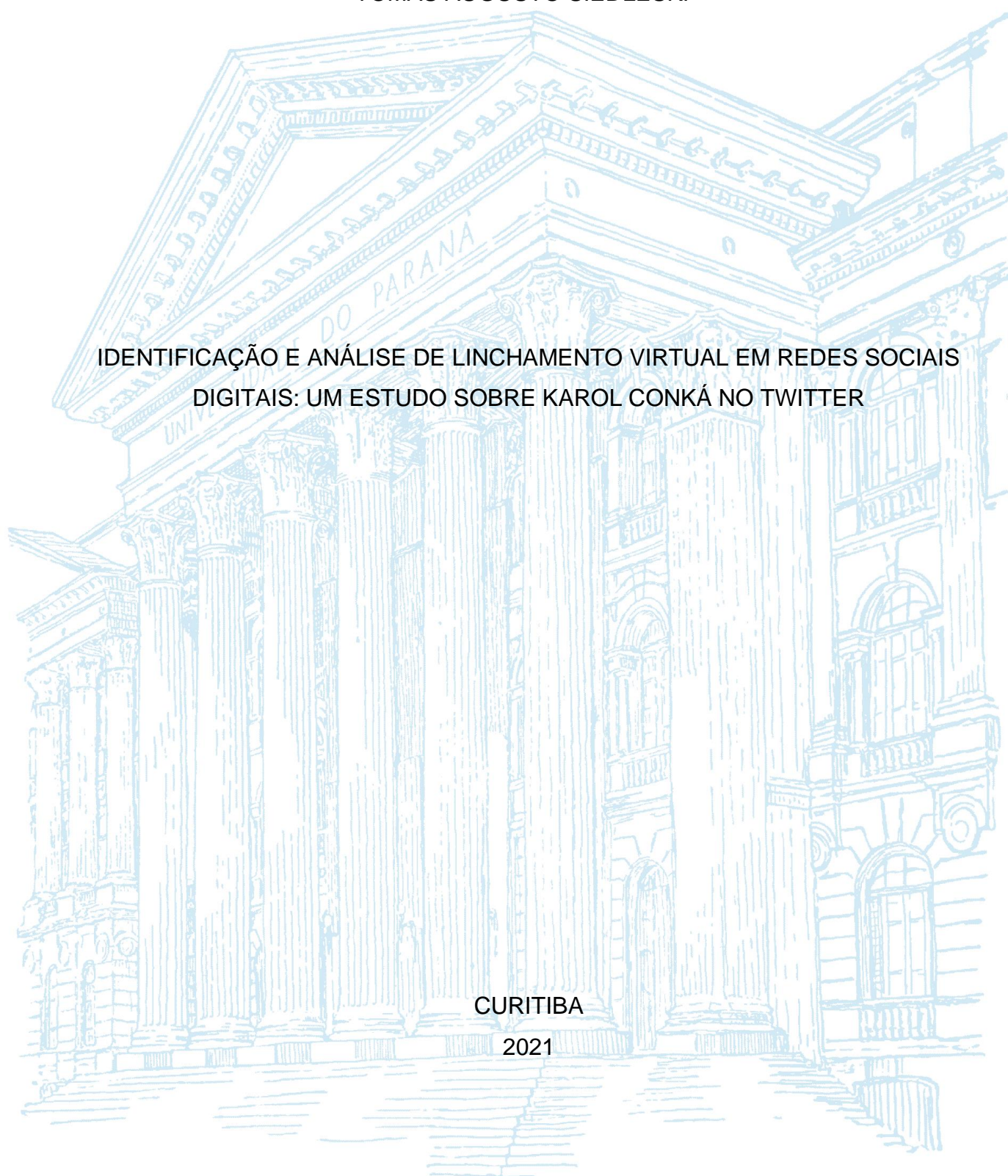
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

TOMÁS AUGUSTO SIEDLESKI

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE LINCHAMENTO VIRTUAL EM REDES SOCIAIS
DIGITAIS: UM ESTUDO SOBRE KAROL CONKÁ NO TWITTER

CURITIBA

2021



TOMÁS AUGUSTO SIEDLESKI

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE LINCHAMENTO VIRTUAL EM REDES SOCIAIS
DIGITAIS: UM ESTUDO SOBRE KAROL CONKÁ NO TWITTER

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para a obtenção do grau
de bacharel no Curso de Gestão da
Informação, do Departamento de Ciência e
Gestão da Informação, do Setor de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade Federal do
Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Botelho-
Francisco

CURITIBA

2021

TERMO DE APROVAÇÃO

TOMÁS AUGUSTO SIEDLESKI

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE LINCHAMENTO VIRTUAL EM REDES SOCIAIS DIGITAIS: UM ESTUDO SOBRE KAROL CONKÁ NO TWITTER

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao curso de Graduação em Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco

Orientador – Departamento de Ciência e Gestão da Informação, UFPR

Prof.^a Dr.^a Paula Carina de Araújo

Departamento de Ciência e Gestão da Informação, UFPR

Prof. Dr. Fábio Magalhães Candotti

Departamento de Ciências Sociais, UFAM

Prof. Luiz Rogério Lopes Silva

Unibrasil

Curitiba, 18 de julho de 2021.

Dedico este trabalho a minha companheira Elys Maryna Zioli; aos meus pais, Roseli Siedleski e Juarez Siedleski; e aos amigos que caminharam ao meu lado e compartilharam seus conhecimentos.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Paraná, pela oportunidade e conhecimento obtido durante a graduação.

A meu orientador, Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco, por quem guardo profunda admiração e sou grato por todos os ensinamentos, orientações e parceria.

À Suelen Homrich Motta, pelo esforço despendido na revisão e pelas valorosas contribuições.

Ao Grupo de Pesquisa InfoMedia (Information & Media Lab), que tive a honra de participar, e que estiveram sempre presentes no processo de elaboração deste trabalho, nos bons e maus momentos.

RESUMO

As Redes Sociais Digitais têm se apresentado como espaços de promoção ao Linchamento Virtual e incitação à violência ao permitirem que usuários externem opiniões de cunho discriminatório. A popularização do ciberespaço também abriu possibilidades para que antigos conflitos sociais se popularizassem e ganhassem força. Nas redes, a incivilidade e o desrespeito são fenômenos recorrentes e representam um ataque à dignidade da pessoa e aos direitos fundamentais. Observar as reverberações que as ações no ciberespaço têm na vida cotidiana é fundamental para compreender como os ambientes físico e virtual estão entrelaçados e mutuamente implicados. Neste contexto, o objetivo deste trabalho é analisar o emprego de técnicas de Gestão da Informação na identificação de Linchamento Virtual no Twitter. O presente estudo é capaz de fornecer diferentes perspectivas científicas sobre a aplicação da Gestão da Informação. Para tanto, analisa as postagens feitas na rede social digital Twitter por meio de uma abordagem multimetodológica. Quantitativa pela Análise de Sentimento e qualitativa pela Análise de Conteúdo. Desenvolve um fluxo elucidando as etapas de criação da base de dados, pré-processamento, processamento e pós-processamento dos dados coletados. Utiliza ferramentas como o Microsoft Excel® e Orange Data Mining nas etapas de pré e pós-processamento. A perspectiva de misturar a abordagem quantitativa da Análise de Sentimento com a qualitativa da Análise de Conteúdo mostrou-se eficiente para detectar casos de Linchamento Virtual. A Gestão da Informação, através de suas técnicas, deu subsídios para identificar, coletar, tratar e analisar dados quantitativos e qualitativos, e contribuiu na criação do fluxo de informação e na organização do conhecimento. Espera-se que as análises e discussões geradas pelo trabalho possam contribuir com os estudos de Linchamento Virtual em ambiente digital e encorajar futuras pesquisas.

Palavras-chave: Linchamento Virtual. Twitter. Cibercultura. Análise de Sentimento. Análise de Conteúdo.

ABSTRACT

Digital Social Networks have been presented as spaces to promote Virtual Lynching and incitement to violence by allowing users to express discriminatory opinions. The popularization of cyberspace also opened up possibilities for social conflicts to become popular and gain strength. In networks, incivility and disrespect are recurrent phenomena and represent an attack on the dignity of the person and fundamental rights. Observing the reverberations that actions in cyberspace have in everyday life is essential to understand how the physical and virtual environments are intertwined and mutually implied. The objective of this work is to analyze the use of Information Management techniques in the identification of Virtual Lynching on Twitter. The present study is able to provide different scientific perspectives on the application of Information Management. Analyzes posts on the social media platform Twitter through a multi-methodological approach. Quantitative by Sentiment Analysis and qualitative by Content Analysis. It develops a flow elucidating the steps of database creation, pre-processing, processing and post-processing of the collected data. Use tools like Microsoft Excel® and Orange Data Mining in the post-processing step. The perspective of mixing the quantitative approach of Sentiment Analysis with the qualitative of Content Analysis proved to be efficient to detect cases of Virtual Lynching. Information Management, through its techniques, provided subsidies to identify, collect, treat and analyze quantitative and qualitative data, and contributed to the creation of the information flow and the organization of knowledge. It is hoped that the analyzes and discussions generated by the work can contribute to the studies of Virtual Lynching in a digital environment and encourage future research.

Keywords: Virtual Lynching. Twitter. Cyberculture. Sentiment Analysis. Content Analysis.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – DISCURSO DE ÓDIO PRESENTE NO LINCHAMENTO VIRTUAL.....	17
FIGURA 2 – PERFIL DE EVAN WILLIAMS NO TWITTER.....	29
FIGURA 3 – TELA PRINCIPAL DA FERRAMENTA NETLYTIC.....	42
FIGURA 4 – PRINCIPAIS PROBLEMAS COM OS DADOS.....	44
FIGURA 5 – NUVEM DE PALAVRAS COM OS TERMOS MAIS FREQUENTES DA BASE SEM PRÉ-PROCESSAMENTO.....	45
FIGURA 6 – NUVEM DE PALAVRAS COM OS TERMOS MAIS FREQUENTES DA BASE APÓS PRÉ-PROCESSAMENTO.....	46
FIGURA 7 – VALORES EM PORCENTAGEM DAS POLARIDADES.....	50
FIGURA 8 – VALORES EM PORCENTAGEM DAS NOVAS POLARIDADES.....	51
FIGURA 9 – NUVEM DE PALAVRAS ASSOCIADAS AOS TWEETS NEGATIVOS DA BASE DE DADOS.....	52
FIGURA 10 – QUANTIDADE DE REGISTRO COM ASSUNTO REALACIONADO AO PROGRAMA BBB21.....	53
FIGURA 11 – TWEET DA KAROL CONKÁ UM MÊS APÓS A PUBLICAÇÃO.....	54
FIGURA 12 – EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS QUE CRITICAM KAROL CONKÁ.....	55
FIGURA 13 – NUVEM DE PALAVRAS ASSOCIADAS AOS TWEETS NEUTROS DA BASE DE DADOS.....	56
FIGURA 14 – NUVEM DE PALAVRAS ASSOCIADAS AOS TWEETS POSITIVOS DA BASE DE DADOS.....	56
FIGURA 15 – EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS POSITIVOS.....	57
FIGURA 16 – RECORRÊNCIA DE AUTORES NAS PUBLICAÇÕES.....	58
FIGURA 17 – ANO DA CRIAÇÃO DA CONTA NO TWITTER.....	59
FIGURA 18 – EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS CONTENDO DISCURSO DE ÓDIO.....	61
FIGURA 19 – EXEMPLO DE COMENTÁRIO JUSTIÇAMENTO E DENÚNCIA.....	63
FIGURA 20 – EXEMPLO DE COMENTÁRIO VIOLÊNCIA SIMBÓLICA.....	64

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

BBB	- Big Brother Brasil
CIM	- Competência Informacional e Midiática
GI	- Gestão da Informação
LGPD	- Lei Geral de Proteção de Dados
RSD	- Redes Sociais Digitais
TICs	- Tecnologias de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	12
1.1.	JUSTIFICATIVA.....	13
1.2.	PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
1.3.	OBJETIVOS.....	18
1.3.1.	Objetivo Geral.....	19
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	19
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1.	CULTURA DIGITAL.....	21
2.1.1.	Fluxos e Comportamento Informacional na sociedade em Rede	23
2.1.2.	Redes Sociais Digitais	26
2.1.3.	Twitter	29
2.2.	VULNERABILIDADE DIGITAL.....	31
2.2.1.	Competência Informacional	32
2.2.2.	A Vulnerabilidade na Segurança da Informação.....	33
2.3.	LINCHAMENTO VIRTUAL.....	34
2.3.1.	Discurso de Ódio	36
2.3.2.	Cultura do Cancelamento	37
3.	MATERIAL E MÉTODOS.....	39
3.1	O PERCURSO METODOLÓGICO.....	40
3.1.1.	Seleção do objeto	40
3.1.2.	Coleta dos dados.....	43
3.1.3.	Tratamento e Pré-processamentos dos dados	44
3.2.	ANÁLISE DE SENTIMENTO	48
3.3.	ANÁLISE DE CONTEÚDO	49
3.4.	CURADORIA OU ÉTICA DOS DADOS	49
4.	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	51

4.1.	O SENTIMENTO DO LINCHAMENTO VIRTUAL	51
4.2.	O CONTEÚDO DO LINCHAMENTO VIRTUAL	60
4.2.1.	Discurso de ódio	61
4.2.2.	Violência Simbólica.....	63
4.2.3.	Justiçamento e Denúncia.....	64
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
5.1	LIMITAÇÕES DA PESQUISA E TRABALHO FUTUROS	66
	REFERÊNCIAS:.....	68

1 INTRODUÇÃO

Linchamento Virtual é uma expressão que tem sido cada vez mais usada para descrever as hostilidades e polêmicas ocorridas na Internet e consequentemente nas Redes Sociais Digitais (RSD). São manifestações de ódio virtual, um fenômeno social, que pode servir de referência e possibilita extrapolações para um entendimento macrossocial.

Para Martins (2015), o linchamento é apenas uma das várias formas de violência coletiva que provém de uma inquietação social disseminada. É uma tentativa da sociedade de violar a ordem, onde esta foi rompida, por condutas sociais condenáveis para, então, colocar a sociedade no rumo de uma comunidade almejada.

A ascensão das RSD e a popularização do ciberespaço abriram possibilidades para que antigos conflitos sociais se popularizassem e ganhassem força, resultando em linchamentos virtuais, que são geradores de uma ideologia de destruição a grupos e formadores de estereótipos e estigmas que incitam à violência (MERCURI, 2016).

Diversos são os fatores que tornam as RSD ambientes propensos a expressão do ódio. Elas estão inseridas na Internet, em um contexto de grandes volumes de dados e usuários. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2018, em 2017 o Brasil possuía 126,3 milhões de usuários de Internet, o que significou um aumento de 10,2 milhões de usuários em comparação com 2016.

No campo do Direito, o ordenamento jurídico pátrio não acompanhou a velocidade de crescimento do uso desta importante tecnologia. Além da falta de legislações específicas, há uma linha tênue entre dois princípios fundamentais: a liberdade de expressão e a dignidade da pessoa humana.

No esforço em criar um cenário de segurança jurídica, foi criada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, conhecida como LGPD - lei nº 13.709 - aprovada em agosto de 2018 e com vigência a partir de agosto de 2020. O objetivo dela é promover a proteção, com a padronização de normas e práticas, de forma igualitária, aos dados pessoais de todo cidadão que esteja no Brasil. Porém, devido à Medida Provisória nº 959, editada pelo presidente Jair Bolsonaro, a lei passou a valer em maio de 2021. No mesmo sentido, existe também um Projeto de Lei, o PL 2630/2020, que cria a Lei

Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet, com normas para as RSD e serviços de mensagem. Até agosto de 2021, o texto aguarda votação na Câmara dos Deputados.

Os linchamentos virtuais também acontecem em um ambiente de plataformas privadas, onde os dados não são inteiramente públicos e de fácil acesso. Há também o contexto tecnológico, que não acompanha a velocidade em que os fenômenos surgem. Então, são diversos os fatos que fazem o Linchamento Virtual continuar fazendo vítimas. Nesse sentido, este trabalho busca, na Gestão da Informação, formas de identificar casos de Linchamento Virtual no Twitter.

1.1.JUSTIFICATIVA

A contribuição científica deste estudo pode inicialmente ser vislumbrada através do quão contemporâneo e recente é o fenômeno a ser estudado – o Linchamento Virtual – especialmente no campo da Gestão da Informação. Como exemplo, ao realizar uma consulta no portal de periódicos da CAPES em fevereiro de 2020, o termo de busca “Linchamento Virtual” retornou apenas 13 resultados. No mesmo período, a busca no portal BRAPCI não retornou nenhum resultado. Nesse sentido, esse trabalho poderá se somar aos resultados previamente identificados em um esforço de compreender os reflexos deste fenômeno, sendo capaz de fornecer diferentes perspectivas científicas sobre a aplicação da Gestão da Informação, facilitando o acesso à informação de forma conjunta para os interessados na área.

Verifica-se, portanto, como é um tema oportuno de estudo, com o qual desejamos contribuir para a reflexão, pois as constantes inovações tecnológicas e digitais trazem à tona novas faces para a expressão social, de modo que para profissionais da informação é indispensável o contínuo esforço para estudar e aprender como estas relações em ambientes digitais ocorrem. Além disso, sem estudos na área, não é possível elaborar políticas públicas capazes de dar respostas às demandas geradas pelo novo modelo de sociedade tecnificada do século XXI, onde o Linchamento Virtual, o *CyberBullying* e o compartilhamento de *Fake News* são fenômenos sociais recorrentes.

Nota-se um processo de inclusão na Internet, não só por atores de diferentes idades, mas também por distintas classes sociais e de diferentes culturas, já que os instrumentos para esse fim estão mais acessíveis e têm alcance global. Autores como Kanashiro (2016) alertam para a forma com que grandes empresas utilizam e gerenciam os dados dos usuários, identificando pessoas e praticando monitoramento. Portanto, como Mercuri (2018) observa, a Internet não está isenta das estratégias de poder que incluem alguns e excluem outros.

Esses acontecimentos que impulsionaram pesquisas, apontam a centralidade da informação e as tensões e disputas que a atravessam e sua intensificação nos últimos anos. A transformação da informação em valor e motor de acumulação das sociedades contemporâneas, ou a centralidade da informação na atualidade nos leva a compreender a informação como questão tática e estratégica crucial para as mais diversas esferas (KANASHIRO, 2016).

Quando um interagente de RSD pratica Linchamento Virtual, ele discrimina, insulta, exclui, constrange e agride sua vítima, em desrespeito às garantias legais instituídas pelo ordenamento jurídico prático, aspirando a preservação da integridade física e da dignidade da pessoa humana. Por isso, o Linchamento Virtual também pode ser considerado uma afronta aos direitos humanos.

Por Direitos Humanos, entendem-se aqueles direitos considerados fundamentais e que são próprios do homem pelo simples fato de ser humano. Tais direitos dizem respeito à própria natureza do ser humano e à dignidade que a ela é inerente.

O Linchamento Virtual fere não somente as disposições contidas na Declaração Universal dos Direitos Humanos, como também, na Constituição Federal promulgada em 1988.

A dignidade é algo extremamente ligado ao ser humano, sendo, portanto, merecedor de respeito por parte do Estado e da sociedade. Ela implica direitos e deveres fundamentais, que protegem o indivíduo contra todo e qualquer ato de caráter degradante. Por estarem relacionados às necessidades humanas, os Direitos Humanos têm de ser garantidos e promovidos de forma constante e ampla. Assim como as liberdades fundamentais eles são indivisíveis (MIRANDA, 2013).

Deve-se ressaltar que a discriminação atinge não somente o indivíduo. Ela vai mais além, originando “também condições de instabilidade política e social, lançando as sementes da violência e do conflito entre sociedades e nações e no seio das mesmas” (ONU, 1999, p. 19-20).

O fenômeno do Linchamento Virtual traz também consequências econômicas para o Estado e para as empresas de mídia e redes sociais. Para o Estado, porque é onerado com despesas do poder judiciário e de outros órgãos da administração pública, à medida que investigam casos, julgam, acolhem e amparam as vítimas. O Estado também é onerado ao passo que homens e mulheres ficam afastados do mercado de trabalho ou tem alterações em seu ritmo de trabalho e de consumo em virtude de efeitos do Linchamento Virtual.

Por sua vez, empresas de mídia e redes sociais investem valores expressivos para o monitoramento das plataformas e controle dos interagentes baseado nos parâmetros das comunidades. São recursos gastos com analistas e com tecnologias, como os chamados robôs (ou *bots*, no termo em inglês popularizado). Como exemplo, o Facebook anunciou que só no primeiro trimestre de 2018 removeu 2,5 milhões de conteúdos contendo Discurso de Ódio. Afirmou também, que no mesmo período derrubou em média 6 milhões de contas falsas por dia. Na mesma linha, segundo a assessoria de imprensa do Twitter, são constantemente realizadas ações como auditorias em contas já existentes e a expansão de detecção de comportamento mal-intencionado. O número de contas contestadas mensalmente subiu de 2,5 milhões em setembro de 2017 para 10 milhões em maio de 2018 (BRASÍLIA, 2018).

O presente estudo originou-se também por interesse em assuntos relacionados ao ciberespaço e a forma com que os indivíduos se relacionam nestes ambientes. As RSD estão hoje presentes no cotidiano da maior parte das pessoas e das sociedades, tornando assim todos possíveis vítimas dentro destes espaços virtuais.

Somado a isso, existe o interesse por estudos de Gestão da Informação voltados para perspectivas sociais e para os chamados Estudos Críticos da Informação. O despertar da Teoria Crítica da Informação é guiado para a tarefa de esfregar os olhos, observar o regime de informação ao redor e analisar as inovações tecnológicas, leis e políticas de informação, para elaborar um diagnóstico crítico que permita desvendar os

mecanismos de controle e opressão e os obstáculos que se colocam no caminho da emancipação social e da autonomia informacional (BEZERRA *et al*, 2019).

O pensamento crítico é fundamentalmente contestador. Diante dele, comodistas perdem a tranquilidade, preconceituosos se veem assustados, pragmáticos e utilitaristas ficam desagradavelmente perturbados. O pensamento crítico é semente de dragões (KONDER, 1998).

1.2. PROBLEMA DE PESQUISA

Em nosso contexto de uso intenso das RSD e da Internet, questões como Linchamento Virtual e Discurso de Ódio apresentam-se como fenômenos complexos, multifacetados e envolvem diferentes atores, por isso necessitam de olhares interdisciplinares. Observar as reverberações que as ações no ciberespaço têm na vida cotidiana é fundamental para compreender como esses dois ambientes (físico e virtual) estão entrelaçados e mutuamente implicados.

É importante reforçar que o linchamento é uma forma de violência. Embora seja uma violência coletiva, trata-se de uma forma de execução sumária. Muitas vezes essas condutas vitimam pessoas inocentes, que se quer conseguem se defender (MERCURI, 2016). De acordo com Martins (2015), no Brasil ocorre um linchamento por dia, ou seja, tais condutas fazem parte da rotina social. As pesquisas mostram que nos últimos 60 anos, um milhão de brasileiros estiveram envolvidos em linchamentos.

Um dos casos brasileiros mais marcantes resultou no linchamento violento de Fabiane Maria de Jesus, uma mãe de família, no Guarujá, São Paulo, em 2014. Uma notícia difundida pela Internet através de RSD dizia que uma mulher estava sequestrando crianças para feitiçaria na região. Após a disseminação da informação, ela foi linchada por um grupo de mais de mil pessoas (PETRY, 2016).

O linchamento sempre existiu na sociedade, mas agora ele passa para o ambiente virtual. Neste, as inseguranças e os preconceitos que os indivíduos carregam são transportados para as relações sociais. Como observa Mercuri (2016), no entanto, o que distingue as ações realizadas no ambiente da Internet das antigas práticas de julgamentos e linchamentos é a potencialidade que esse meio proporciona: do fato em

si, da dimensão de alcance e das punições. Martins (2015) também adverte que a violência acabará se tornando banal para o espectador e natural pelos praticantes. E com o tempo ela não dirá e não acrescentará mais nada.

É possível notar muitos casos de linchamento virtual associados a opiniões políticas divergentes, sobretudo em uma sociedade com clima de polarização política. Porém, chamam a atenção os discursos de ódio ligados ao preconceito e a intolerância. Esta trata-se do desrespeito à diversidade e é um dos principais estímulos do discurso do ódio.

Por sua vez, o Discurso de Ódio está presente no linchamento virtual, impulsionando a violência para além das redes. Podemos utilizar como exemplo o caso envolvendo a jornalista Maria Júlia Coutinho da Rede Globo de Televisão, divulgado pelo perfil do jornal Folha de São Paulo no Twitter (figura 1). O episódio colocou em evidência ofensas raciais e que não tinham relação com qualquer atitude dela que poderia ser condenada pela sociedade.

FIGURA 1 – DISCURSO DE ÓDIO PRESENTE NO LINCHAMENTO VIRTUAL



Fonte: Folha de S. Paulo, julho de 2015.

A respeito dos ataques que a jornalista sofreu, sublinha-se que ofender a dignidade, incitar a violência ou agir com preconceito são atitudes passíveis de punição

judicial, em qualquer meio, inclusive a Internet. Apesar disso, muitos interagentes ignoraram qualquer preceito jurídico e se debruçaram sobre a tarefa de ofender a profissional.

Considerando também que controle social e justiça são temas reveladores da realidade mais profunda de uma sociedade, e que nestes embates se faz presente uma dimensão dos valores de uma sociedade que oferece oportunidade única para estudo das relações sociais, propomos, nesse trabalho, estudar formas de conflitos contemporâneos, focando em uma nova espécie de controle social que tem se tornado mais e mais comum nos espaços online: a ação de constranger, difamar e repudiar alguém publicamente como forma de punição por alguma ação ou comportamento considerado repreensível pelos agressores.

Além da abordagem de alguns elementos-chave para a compreensão da comunicação na Internet, o estudo pode ajudar a compreender as dinâmicas dos fenômenos de Linchamentos Virtuais presentes no Twitter, sendo necessário vislumbrar, de forma isolada, os três distintos elementos: o discurso, os autores e as interações, assim como defendido por Recuero (2009, p. 24), que diz que uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais).

Assim, é preciso pensar as transformações contemporâneas sob a óptica do funcionamento e utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Naturalmente, fenômenos como o Linchamento Virtual e outras práticas em ambientes virtuais figuram preocupações sociais da Gestão da Informação.

Assim, esse trabalho visa responder a seguinte questão norteadora: **Como a Gestão da Informação pode contribuir para a identificação de Linchamento Virtual no Twitter?**

1.3. OBJETIVOS

Para alcançarmos nosso objetivo principal e para respondermos os questionamentos levantados, foram estipulados os objetivos da pesquisa, divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo Geral

Analisar o emprego de técnicas de Gestão da Informação na identificação de Linchamento Virtual no Twitter.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Compreender o conceito de Linchamento Virtual;
- b. Identificar relatos de casos de Linchamento Virtual nos meios de comunicação brasileiros;
- c. Testar técnicas de Gestão da Informação para a identificação de casos de Linchamento Virtual identificados acima no Twitter;
- d. Descrever as dinâmicas das ocorrências de Linchamento Virtual no Twitter;

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na literatura e na mídia, multiplicam-se os nomes e expressões criados para se referir a essas e outras práticas de violência do mundo contemporâneo: *Cyberbulling*, Linchamento Virtual, *Lynching*, *Public Shaming*, *Flaming*, Discursos de Ódio, entre outros. Neste capítulo falaremos um pouco mais sobre cada um desses termos. Porém, neste trabalho optamos por utilizar a expressão Linchamento Virtual para a representação deste fenômeno.

A escolha do vocábulo “linchamento” da expressão “Linchamento Virtual” é também devido à sua carga de veracidade, como algo que não se perfaz no virtual. Há também semelhanças com os casos de linchamento físico.

Com o propósito de fundamentar a presente pesquisa, buscou-se definir os termos Cultura Digital, Comportamento Informacional, Redes Sociais Digitais, Fluxos Informacionais, Vulnerabilidade Digital, Discurso de Ódio e Linchamento Virtual, baseando-se em autores da área, estudos acadêmicos e conteúdos publicados na *web* por referências do mercado. Além disso, toda a fundamentação teórica buscou relacionar Linchamento Virtual com a GI.

O referencial teórico está construído em três grandes temas: Cultura Digital; Vulnerabilidade Digital e Linchamento Virtual. Dessa forma, na primeira parte serão apresentados conceitos chaves da Cultura Digital, compreendendo o universo virtual como um ambiente onde a interação social pode se dar fora dos limites usuais do tempo e do espaço e onde vemos expressões culturais como reflexos do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), passando pela compreensão da natureza das redes sociais.

Na segunda parte, veremos como a disseminação da tecnologia traz consigo eventos de vulnerabilidade, onde evidenciaremos que, mesmo com todas as oportunidades oferecidas pelas TICs, parte do seu uso é feito de forma equivocada.

A terceira parte tratará especificamente sobre o fenômeno do Linchamento Virtual, que é uma forma de violência, porém coletiva. Nesse contexto, as redes sociais podem ser entendidas como coadjuvantes. Muitas vezes por uma falta de Competência Informacional, quando o indivíduo não faz o uso crítico da tecnologia, avaliando a fonte das informações que recebe, ele tem chances de ser um linchador ou linchado em potencial.

Neste trabalho também se vislumbram estes temas como parte da Gestão da Informação. Nesse sentido, a Ciência da Informação, campo no qual a Gestão da Informação está contida, tem sua formação marcada por duas correntes antagônicas. Uma constitui a vertente de viés funcionalista, oriunda da perspectiva positivista, de acentuada natureza operacional, orientada para otimização de produtos e instrumentalização de processos. A outra corrente, em diferente sentido, advoga o pensamento crítico (ARAÚJO, 2013, p. 21). É nessa segunda corrente que este trabalho se desenvolve.

Ao contrário de outras áreas das Ciências Humanas e Sociais, respaldar a perspectiva crítica na Gestão da Informação ainda é uma tarefa devida. Trata-se da contínua construção de uma importante perspectiva de estudo da Informação. É na consolidação desta perspectiva contemporânea que um pensamento crítico sobre a informação ganha toda a sua potencialidade. É o pensamento crítico que fornece elementos para se compreender fenômenos como a ideologia, a dominação, a alienação, a emancipação, entre outros, como destaca Bezerra *et al* (2019).

Ressalta-se ainda que o termo Gestão da Informação, por sua vez, é amplo e possui diversas interpretações entre diferentes públicos. Todavia, seu objetivo é ajudar pessoas e organizações a acessar, processar e usar informações de maneira eficiente e eficaz. Isso ajuda as organizações a operar de maneira mais competitiva e estratégica, ajuda as pessoas a realizarem melhor suas tarefas, tornando-se mais bem informadas, além de também contribuir para que os cidadãos desenvolvam uma Competência Crítica em Informação. Assim, a GI é menos sobre como resolver problemas técnicos e mais sobre como lidar com o lado humano do gerenciamento de informações (DETLOR, 2010).

2.1. CULTURA DIGITAL

Cultura é a representação das manifestações humanas; aquilo que é aprendido e compartilhado pelos indivíduos de um determinado grupo. A Cultura Digital é a cultura de rede, a cibercultura que abrevia a relação entre sociedade contemporânea e as Tecnologias da Informação e Comunicação. Paralelamente, a Cultura Digital abriga pequenas totalidades e seus sentidos e segue privada de um sentido global e único (HOFFMANN, 2008).

Esta é a cultura da diversidade, da liberdade de fluxos, de conhecimentos e de criações que dá corpo e identidade às organizações que delas se constituem. É a cultura dos filtros, da seleção, das sugestões e dos comentários (COSTA, 2002).

Uma questão importante que podemos observar está relacionada à própria definição de Cibercultura. O termo está recheado de sentidos, mas podemos compreender a cibercultura como a forma sociocultural que surge da relação simbiótica entre a sociedade, a cultura e as TIC's que surgiram com a convergência das telecomunicações com a informática na década de 70. A cibercultura é a cultura contemporânea marcada pelas tecnologias digitais. Já vivemos a cibercultura. Ela não é o futuro que vai chegar, mas o nosso presente (LEMOS, 2003).

A informatização da sociedade, que começa na década de 70 no século XX, parece já estar estabelecida nas principais cidades ocidentais desenvolvidas. O que está em jogo nesse momento é o surgimento de uma nova fase da sociedade da informação, iniciada com a popularização da Internet na década de 80, e radicalizada com o desenvolvimento da computação sem fio, pervasiva e ubíqua, a partir da popularização dos telefones celulares, das redes de acesso à Internet sem fio e tecnologias como *bluetooth*. Trata-se de transformações nas práticas sociais, na vivência do espaço urbano e na forma de produzir e consumir informação (LEMOS, 2018).

As consequências do desenvolvimento das TICs são visíveis nas expressões culturais, nas noções de espaço e tempo, na disseminação de informações e também em nossas relações pessoais. As expressões culturais são predominantemente mediadas pelas redes de comunicação eletrônica, abertas ao público em geral e não mais exclusivamente a uma elite. As noções de espaço e tempo são transformadas pela superação de empecilhos como distâncias físicas e diferenças de fuso horário. A informação circula por todo o mundo ao acesso de um clique.

Segundo Lévy (1999, p. 29), o fato do processo de produção, transmissão e recepção de mensagens estar cada vez mais ligado à tecnologia, transformam a nossa forma de sermos e estarmos em sociedade.

A manifestação da sociedade em rede não pode ser compreendida sem a interação entre o desenvolvimento de novas tecnologias da informação e a tentativa da sociedade em se reorganizar de acordo com o uso dessas tecnologias. A estrutura

social, representada pela informação e pela transformação tecnológica, pode ser classificada como um modelo cultural de interação e organização (CASTELLS, 1999).

Ainda segundo Castells (2003), o passo necessário para entender as novas interações sociais é tomar por base uma redefinição de comunidade, com menos ênfase a seu componente cultural e mais destaque a seu papel de apoio a indivíduos e famílias, desvinculando a existência social com base no lugar. O que ocorre, desde a popularização da Internet, é que indivíduos montam suas redes, *online* e *offline*, com base em seus interesses, valores e afinidades. Devido à flexibilidade e ao poder de comunicação da Internet, a interação social online desempenha crescente papel na organização social como um todo.

Nesse sentido, a Cultura Digital não se refere apenas ao aspecto tecnológico. Trata-se, sobretudo, de um fenômeno social contemporâneo, que se apropria dos meios técnicos, reinventa o cotidiano e instaura, por intermédio das recentemente inovações, novas formas de sociabilidade. Parece evidente que essas novas perspectivas tecnológicas incidam decisivamente nas relações entre sujeitos. Se por um lado a introdução das TICs nos processos comunicacionais trouxe uma maior dinâmica aos processos de sociabilidade, por outro, contribuiu para a alteração de seus padrões.

Neste terreno das teorias, que nos ajudam a explicar a sociedade e aponta para as perspectivas de emancipação social, vão surgindo novos conceitos e expressões, como as que veremos a seguir.

2.1.1. Fluxos e Comportamento Informacional na sociedade em Rede

A informação é uma necessidade tanto para as organizações como para os indivíduos. Nesse sentido, ela permite que tanto o indivíduo como a organização absorva conteúdo e o utilize para um determinado fim. Essa percepção de uma nova informação por parte do receptor é possível graças à interação com emissor. E este processo de repasse de informações entre um e outro se dá através do fluxo informacional.

É principalmente através dos fluxos informacionais que há geração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência. Os processos de constituição dos fluxos informacionais transformam-se com base nas formas de uso e

apropriação deles por atores sociais que estão em contextos distintos, e não pelo meio ou suporte técnico em que esses fluxos estão presentes. (FROTA; QUINTÃO, 2010)

Ainda segundo Frota e Quintão, a informação perpassa a rede através de fluxos que se estendem por todos os seus níveis e podem ser definidos como elos entre os vários pontos que compõem a estrutura. Os fluxos tornam viva a estrutura. Os autores destacam também a importância dos fluxos informacionais em ambientes online e, especificamente sobre a disseminação da informação, consideram que “esta comunicação em rede cumpre o papel de integração do transporte de fluxos, sejam eles materiais ou imateriais” (2010, p. 68).

A gestão dos fluxos informacionais nos âmbitos tanto formal, quanto informal, portanto, permite que os sujeitos organizacionais possam usufruir dos benefícios que estes propiciam, quais sejam: melhor compreensão das mudanças que ocorrem, tanto no ambiente interno quanto externo; maior segurança para tomar decisões; maior capacidade para gerar conhecimento voltado à inovação; maior facilidade de acesso, uso e reuso de dados, informações e conhecimentos; melhor condição para a aprendizagem e o compartilhamento de ideias e conhecimento, entre outros (SANTOS e VALENTIM, 2014).

Observa-se que às influências de correntes que deram destaque ao termo e às concepções sobre fluxos de informação no âmbito da Ciência da Informação, apoiaram-se, em sua maioria, nas teorias de informação e comunicação de Shannon e Weaver (1963) e de McLuhan (1967), as quais possuem a ideia central de que a informação se constitui em um elemento (mensagem) que percorre (fluxo) entre um emissor e um receptor (SANTOS e VALENTIM, 2014).

O comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como, por exemplo, a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000).

A partir dos anos 1980, os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais deixaram de enfatizar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário, atribuindo mais ênfase ao seu papel na transferência da informação (MARTÍNEZ-SILVEIRA e ODDONE 2007).

Mas foi a partir dos anos 2000, que a literatura passou a refletir uma compreensão mais madura sobre o tema, no sentido de compreender o fenômeno do Comportamento Informacional como parte do processo de comunicação do ser humano. Foi também nesse período, que o termo Comportamento Informacional sucedeu a tradicional expressão Necessidades e Uso da Informação, reforçando o caráter de orientação ao indivíduo e ao contexto no qual ele está inserido (GASQUE; COSTA, 2010).

Neste contexto, também surgem outros conceitos, como a Competência Informacional e Midiática (CIM). O objetivo da CIM é promover uma educação consciente e criativa por meio do uso extensivo e intensivo dos meios tecnológicos de comunicação. Falaremos mais adiantes sobre esse conceito.

De acordo com Gasque e Costa (2010), a aprendizagem humana para a gestão e uso das informações pode ocorrer de forma mais eficaz se houver sistematização e ensino desse conhecimento; se sujeitos forem letrados informacionalmente. A alfabetização da informação abrange o conhecimento de suas preocupações e necessidades de informação, capacidade de identificar, localizar, avaliar, organizar e efetivamente criar, usar e comunicar informações para resolver problemas. É um requisito básico para a participação efetiva na Sociedade da Informação e faz parte do direito humano básico. (UNESCO, 2003, p.1). Será tratado mais deste assunto no capítulo seguinte.

Portanto, a aprendizagem para a gestão e uso das informações é fundamental, pois não se pode haver cidadania sem participação; e não se pode ter participação sem a apropriação crítica das mídias e da informação (UNESCO, 2007).

Analisar o surgimento de práticas sociais de comunicação mediadas pelo computador envolve compreender como os comportamentos informacionais se consolidam a partir das ferramentas disponíveis na *web* por diferentes agentes sociais.

As tecnologias digitais também facilitam a construção de novos laços e a manutenção de amizades, mesmo com distâncias geográficas e temporais. No entanto, diante dos modos saturados da vida na pós-modernidade, estar em relação passa a ser mais importante que o relacionamento em si. Segundo Bauman (2004), hoje as

parcerias estão frouxas e revogáveis. Existe uma facilidade muito grande em se conectar e desconectar.

No vocabulário cotidiano, “conexões” e “conectar-se” substituem “relacionamentos” e “relacionar-se”. Em tempo, vale reconhecer que a adoção de terminologia informática (conexão e desconexão) no domínio dos relacionamentos amistosos é reveladora de como a tecnologia intervém significativamente nos processos relacionais (PRIMO *et al.*, 2017).

A ideia de fluidez nos parece rica para narrar como as conversações na Internet podem ser móveis, como “escorrem” por entre vários tempos e lugares, como se “espalham” e como estão continuamente em movimento. Ou seja, aquilo que flui é o que não pode ser apreendido em um só momento, ambiente (*on-line* ou *off-line*) ou tecnologia. Fluídas e híbridas, as conversações *on-line* combinam serviços digitais de comunicação julgados como mais adequados para a interação em dado momento e segundo certas condições (PRIMO *et al.*, 2017)

2.1.2. Redes Sociais Digitais

As novas tecnologias permitiram a criação de meios de comunicação mais interativos, liberando os indivíduos das limitações de espaço e tempo, tornando a comunicação mais rápida e maleável (VERMELHO *et al.*, 2014). A apropriação dessa tecnologia permite que o indivíduo crie e compartilhe fotos, vídeos, textos e outros tipos de conteúdo entre os outros utilizadores conectados na mesma rede.

Segundo Manrai *et al.* (2013, p. 237), no início da utilização da Internet, não havia regulamentação para as Redes Sociais Digitais, ou ainda, frequentemente eram ilegais e utilizadas por indivíduos com conhecimento tecnológico para burlar, interromper ou copiar códigos, programas e serviços usados por organizações e indivíduos. Ainda de acordo com os autores, a introdução da “World Wide Web (WWW)” proporcionou a difusão de mídias sociais para um público abundante, evoluindo a forma como a comunicação e o compartilhamento de informações é feito.

Cada vez mais as tecnologias de comunicação digital se tornam parte fundamental do convívio social das pessoas. O Facebook, a maior rede social ativa no

globo, terminou o ano de 2015 com 1,59 bilhões de usuários, com mais da metade (65%) destes indivíduos acessando o aplicativo diariamente.

Para Torres (2009, p. 113), as RSD são sites na Internet que permitem a criação e o compartilhamento de informações e conteúdo; um espaço de produção e consumo de conteúdos aberto à colaboração e interação de modo geral. Segundo o autor, o fato das Redes Sociais Digitais serem colaborativas faz com que carreguem ferramentas de relacionamento, permitindo que as pessoas troquem mensagens, criem comunidades e se conheçam. Estas redes reuniram uma grande quantidade de pessoas, as quais passaram a produzir informações e consumir conteúdos, tornando-as formadoras de opiniões.

Tamanha popularização das tecnologias de comunicação digital na vida das pessoas demonstra a existência de novos processos e formas de comunicação. Tais processos são complexos, impactando em diferentes faces da vida contemporânea, oferecendo novas possibilidades e facilidades para a comunicação cotidiana, mas também remanejando e reestruturando modelos tradicionais de interação social.

De acordo com Tomaél, Alcará e Chiara (2005), as pessoas estão inseridas na sociedade por meio das relações que desenvolvem ao decorrer da vida, primeiro no âmbito familiar, em seguida na escola, na comunidade em que vivem e no trabalho, de forma que as relações que os indivíduos desenvolvem e mantêm é que fortalecem a esfera social. Para as autoras, a própria natureza humana liga as pessoas a outras e estrutura a sociedade em rede. Nas RSD, cada indivíduo tem sua função e identidade cultural, sendo que sua relação com outros indivíduos vai formando um todo coeso que representa a rede. Ainda de acordo com as autoras, o espaço em que as RSD se constituem e se proliferam são inerentes à informação e ao conhecimento, uma vez que são eles que movimentam as redes.

Os Sites de redes sociais são exemplos de espaços na Internet onde diferentes grupos de interesses reproduzem atitudes e condutas de diferentes naturezas, entre elas o ódio (SILVA *et. al.*, 2019). Além da relação entre as plataformas e a disseminação das *fake News*, como destaca o relatório Digital News Report, do Reuters Institute, (NEWMAN *et al*, 2017), a própria forma como os links são compartilhados nas redes sociais dificulta a identificação da natureza dos conteúdos em circulação. O contexto é propício

para a difusão das *Fake News* e outros fenômenos como a disseminação do ódio e o Linchamento Virtual.

Devemos considerar também que redes sociais e mídias sociais são termos diferentes. Redes sociais apresentam-se como indivíduos conectados com interesses mútuos, as mídias sociais dizem respeito a conteúdo (textos, imagens, vídeos etc) gerados e compartilhados entre pessoas que participam das RSD. Dessa forma, as redes e mídias sociais não são necessariamente uma tecnologia, mas sim pessoas e suas conexões. A tecnologia é somente um facilitador que favorece a interação entre os indivíduos e a geração ou compartilhamento de conteúdo. Sendo assim, sites de redes sociais, como é o caso do Facebook, Twitter, Youtube, entre outros, são as plataformas que tornam possível, facilitam e potencializam a conexão entre indivíduos, expandindo em escala global o alcance das RSD (GABRIEL, 2010).

Já de acordo com Vermelho et al. (2014), o termo “rede social” tornou-se sinônimo de tecnologia da informação e comunicação, sendo que seu uso transcorreu áreas e destruiu fronteiras sendo apropriado por muitos atores sociais.

Outra questão relevante é o fato que redes sociais como Facebook, corporações como *Google*, empresas de telefonia, entre outras, têm uma capacidade de coleta de informações que atravessa uma dimensão da vida não capturada pelos mecanismos de Estado durante a era industrial. Enquanto o Estado herdou sua coleta de informações das instituições disciplinares, voltando-se para dimensões e esferas da vida como saúde, ensino, segurança, entre outros, o mercado das TICs voltou-se para uma captura de dados que pode incluir todos esses aspectos, somando um nível de informações que não se relaciona mais à figura identitária do indivíduo, mas a uma dimensão fragmentada dos dados que habita as visões de mundo, as dúvidas e incertezas, os desejos e as aspirações, muitas vezes, ainda não realizados (KANASHIRO, 2016).

As interações proporcionadas pelas RSD, como diz Van Dijck (2013), são construídas pelas tecnologias através da conectividade. Segundo a autora, o que atrai as pessoas para o uso destas mídias é a troca comunicativa e o compartilhamento de conteúdo criado pelos atores. O autor continua seu raciocínio dizendo que as mídias sociais parecem suprir necessidades dos atores, como estar conectado com outras pessoas, atualizado sobre o status dos outros, ou ainda para construir presença online

e expressar-se criativamente. Ainda segundo Van Dijck (2013), a estrutura de conectividade de qualquer plataforma é mediada por protocolos, cada um com suas próprias regras, que definem como determinada rede social é, ou deveria ser usada.

As pessoas reconhecem que certos meios se mostram mais adequados para certos atos sociais. Boyd e Marwick (2011) observam que os adolescentes usam múltiplos canais de comunicação para diferentes fins. Por exemplo, usar o Facebook para postagens públicas e o Twitter para interações mais íntimas (PRIMO *et al.*, 2017). As autoras também encontraram um comportamento compartilhado tanto por adolescentes quanto por adultos: separar contextos (conversa com familiares, conversas íntimas com amigos) em serviços diferentes (Facebook, MySpace e Twitter).

2.1.3. Twitter

O Twitter pode ser descrito como um serviço de microblog que permite a comunicação entre as pessoas através de mensagens curtas de 280 caracteres (RUSSEL, 2013). Na visão do autor, estas mensagens correspondem a pensamentos ou ideias, de forma que a rede social se assemelha a um serviço global de mensagens de textos em alta velocidade e gratuito.

O Twitter está entre as RSD mais utilizadas no mundo. Em janeiro de 2021, o Brasil ocupava a quinta posição em número de interagentes cadastrados na plataforma, com 16,2 milhões de contas (STATISTA, 2021).

O Twitter possui mais de 500 milhões de usuários registrados, com mais de 100 milhões interagindo ativamente de forma mensal, possibilitando atividades de marketing e publicidade, conforme aponta Russel (2013, p. 7). Ainda segundo o autor, a curiosidade humana e a necessidade por compartilhar ideias é um dos fatores para o sucesso do Twitter.

O Twitter foi criado em março de 2006 por Jack Dorsey, Evan Williams, Biz Stone e Noah Glass e foi lançado em julho de 2006 nos Estados Unidos. A ideia surgiu de Jack, durante uma sessão de *brainstorming* em que ele sugeriu um serviço de troca de status, o qual também era o primeiro nome do serviço. O nome não representava o real significado da ferramenta e passaram a buscar em dicionários nomes parecidos com *twich* – vibração do celular ao receber uma notificação, no caso da ferramenta uma

mensagem curta a respeito de uma atualização – encontrando o termo Twitter, que na língua inglesa significa basicamente “uma pequena explosão de informações inconsequentes” e/ou “assobios de pássaros”. O conceito atraiu os cocriadores, que o adotaram. (TECMUNDO, 2010). Na Figura 2, é possível observar um perfil de um interagente da rede, no caso, o do Evan Williams, um dos fundadores.

FIGURA 2 – PERFIL DE EVAN WILLIAMS NO TWITTER



Fonte: Twitter, 2020.

Além de publicar mensagens, a plataforma possui uma funcionalidade chamada “*Trending Topics*”, que mostra os assuntos mais comentados pelas pessoas em cada região, além de trocas de mensagens privadas entre atores e mensagens direcionadas a um perfil específico, através da citação no início da mensagem – técnica conhecida como endereçamento – utilizando o caractere “@”. Nos casos em que o tweets não são privados, eles são públicos e podem ser vistos por qualquer pessoa que realize uma busca na ferramenta. (NOGUEIRA, 2015). Permite ainda, que usuários sigam outros usuários, o que faz com que recebam todas as atualizações (tweets) deste interagente, sem a necessidade da pessoa seguida, também seguir seu seguidor. Nesta ferramenta, os seguidores são conhecidos como “*followers*” e a ação de seguir um interagente é chamada de “*following*” (NOGUEIRA, 2015).

2.2. VULNERABILIDADE DIGITAL

O termo vulnerabilidade remete-se às questões de fragilidade, de falta de uma competência e/ou de um conhecimento necessário, ou ainda, a uma situação momentânea, questões cotidianas, ou até mesmo, de qualquer outro fator. Da mesma forma, a vulnerabilidade se caracteriza por ser situacional, circunstancial e muitas vezes independe do nível socioeconômico dos indivíduos, pois a qualquer momento um usuário pode experimentar a vulnerabilidade, já que a mesma se refere ao risco, além das condições de desvantagem pelas quais os atores estão envolvidos (DINIZ, 2013). A vulnerabilidade como um conceito se apresenta na literatura, na maior parte das vezes, para servir à identificação de pessoas ou populações em risco. Vale destacar que as pessoas entram e saem do estado de vulnerabilidade, esta é resultado da interação entre indivíduo e contexto e não um traço individual.

A vulnerabilidade é caracterizada como um estado de susceptibilidade a danos causados por excesso de exposição à informação ou falta de acesso à informação, ou ainda a tensões associadas com a mudança ambiental e social e a consequente ausência de capacidade de adequação a dadas situações devido à ausência de resiliência no que concerne ao desenvolvimento das dimensões técnica, estética, ética e política da Competência em Informação (VITORINO, 2018)

Enquanto a vulnerabilidade apresenta-se vinculada ao risco e ao potencial para perdas, a competência em informação (conceito que trabalharemos mais a seguir) constrói-se como minimização destas, por meio do desenvolvimento de habilidades, conhecimentos, valores, comportamentos e atitudes quanto ao uso da informação, o que permite minimizar a perturbação e otimizar a capacidade de resposta das pessoas aos eventos (GARCIA *et al.*, p.102, 2017). Somos vulneráveis (digitalmente) enquanto indivíduos. Essa vulnerabilidade é moldada pelas nossas capacidades cognitivas e, insuficientemente críticas, para lidar com os estímulos gerados nestes espaços, entretanto com efeitos que perpassam o contexto digital.

Podemos observar que apesar dos avanços conceituais apontados na literatura, o termo vulnerabilidade ainda carece de uso em diversas áreas do conhecimento, estando aí a Ciência da Informação como possibilidade à

interdisciplinaridade e ao uso em conexão com a competência em informação. (VITORINO, 2018).

Mesmo com todas as oportunidades fornecidas pelas TICs, parte do seu uso é feito de forma equivocada. Sabe-se que o uso da Internet, por vezes, tem sido responsável por constrangimentos em relacionamentos interpessoais, desenvolvimento de problemas sociais, pessoais e profissionais, a propagação de informações falsas, e ainda usuários que aplicam a tecnologia para fins escusos.

2.2.1. Competência Informacional

A competência em informação é um processo, e como processo depende da internalização de fundamentos conceituais e atitudinais, de valores e do desenvolvimento de habilidades necessárias à compreensão do universo informacional, estando aí os recursos informacionais (fontes, instrumentos) com sua dinâmica e evolução para propiciar às pessoas o aprendizado (dirimir dúvidas, lacunas, problemas e atender necessidades e oportunidades de informação), o que se caracteriza em última instância pelo uso da informação para si ou para o outro. Este processo ocorre, deste modo, por meio das dimensões técnica, estética, ética e política em equilíbrio.

Dudziak (2003, p. 28) definiu competência informacional como:

O processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais, de habilidades, necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Em suma, é um processo contínuo, que intenta formar indivíduos que aprendam ao longo da vida.

Segundo documento da UNESCO (2015), para assegurar uma educação de qualidade e condições para uma educação efetiva, os governos devem fortalecer os sistemas educacionais, instituindo e melhorando a governança e as responsabilidades inclusivas, criando mecanismos de garantia da qualidade na educação e sistemas de gerenciamento da informação, assegurando que os dados estejam disponíveis e acessíveis e que as tecnologias da informação e comunicação sejam aproveitadas para

fortalecer os sistemas educacionais e a disseminação do conhecimento. Fornecendo acesso a informações, oferecendo serviços de modo mais eficiente, por meio do compartilhamento de melhores práticas (UNESCO, 2015, p. 32).

As pessoas precisam desenvolver a Competência em Informação, a fim de minimizar os efeitos perversos dos riscos e danos aos quais estão sujeitas no que se refere ao acesso à informação. O pilar mais consistente da competência em informação concretiza-se na educação para a informação, pois pessoas que se desenvolvem e que passam de dada condição de vulnerabilidade social alcançam um patamar elevado na sociedade – se “inserem” efetivamente nesta - pois poderão usufruir da cidadania e contribuir de maneira efetiva para uma vida mais feliz. (VITORINO, 2018).

Para Gasque (2013), as pessoas competentes em informação dominam estratégias de busca e de uso da informação, bem como possuem postura mais crítica e reflexiva sobre as atividades relacionadas ao uso da informação.

Capurro (2009) ressalta que saber dosar a informação e a comunicação requer longo aprendizado que deveria começar na família e na escola. No mundo do trabalho, essa “dosagem” não pode ser negligenciada, tendo em vista que se pode criar uma situação de saturação digital e resultar em danos para as pessoas, tais como enfermidades mentais e/ou corporais.

2.2.2 A Vulnerabilidade na Segurança da Informação

A vulnerabilidade na segurança da informação é conceituada como algo que pode ser chamado de falha ou fraqueza, dentro de uma rede que se pode encontrar uma falha ou uma implementação mal realizada, além de controles internos de um sistema mal realizado, levando a rede a abrir pequenas falhas na política de segurança. O termo vulnerabilidade é constantemente utilizado quando se fala de segurança da informação, pois está ligado a falhas e erros de funcionamento em sistemas computacionais. (ALERTA SECURITY SOLUTIONS, 2016).

Servidores em nuvem, Internet das coisas (IoT), dispositivos mobile, drones, redes sociais e câmeras de vigilância são alguns exemplos de novas tecnologias, conectadas à Internet e que alimentam fontes gigantescas de informações (*Big Data*). A coleta de dados constante não se limita as organizações, o usuário comum também

tem seus dados vulneráveis. A disseminação da tecnologia traz consigo eventos de vulnerabilidade devido a ações pessoais como o uso de senhas fracas, uso de dispositivos desatualizados e sem qualquer ferramenta de segurança como um simples antivírus. Mas além do usuário, as novas tecnologias carregam falhas. Os benefícios das tecnologias, embora muitos, não anulam a existência de um número crescente de vulnerabilidades trazendo consigo históricos de ataques criminosos visando diversos setores da sociedade já que muitas ferramentas tornaram-se obsoletas durante o processo ou não conseguem gerar atualizações na mesma velocidade com que aplicações são criadas (PIEKARSKI, 2018).

Para os usuários, é importante observar que os riscos não afetam apenas governos e empresas. Schmidt e Cohen (2013) resumem nosso atual cenário: “Se estamos conectados a web, publicamos e aceitamos o risco de nos tornarmos figuras públicas. É só uma questão de quantas pessoas prestam atenção em nós e por quais motivos.” Há pouco tempo apenas revistas e canais técnicos tratavam o assunto de vulnerabilidades e riscos das tecnologias, mas esse cenário sofreu alteração após as denúncias de espionagem da NSA por Edward Snowden (GREENWALD, 2014) que causou alvoroço na comunidade civil.

Por fim, Santos e Bonfim (2017) destacam que a tecnologia insere o indivíduo na sociedade, resultando em sua felicidade, com mais anseios para viver e crescer em vários sentidos.

2.3. LINCHAMENTO VIRTUAL

A palavra tem origem no inglês, sendo tradução direta do termo *lynching*, nascido por sua vez como uma variante do termo “*lynch law*”: uma referência a uma forma de justicamento sumário, executado de maneira direta, pessoal, e sem a mediação do Estado (MERCURI, 2018).

Neste trabalho optamos pela escolha do termo Linchamento Virtual, porém existem outras expressões com conceitos semelhantes. Aranha (2011) utiliza o termo *flaming*, que em seu sentido restrito é uma discussão acalorada na Internet entre dois ou mais indivíduos que discordam de algum assunto. O *flaming* vai mais no sentido da humilhação, ofensas e ameaças de violência do que simplesmente um debate de ideias. Contudo, a autora não menciona as consequências fora da rede e entendemos

que nos casos de linchamentos virtuais as humilhações e violências não se encerram na tela do dispositivo eletrônico (computador, celular, tablet etc) (MERCURI, 2016).

É importante salientar que o linchamento também é uma forma de violência. Segundo Miranda (2016), embora seja uma violência coletiva, trata-se de uma forma de execução sumária. Os dados apresentados por Martins (2015) mostram que no Brasil ocorre 1 linchamento por dia, ou seja, tais condutas fazem parte da rotina social. As pesquisas indicam que nos últimos 60 anos, um milhão de brasileiros estiveram envolvidos em linchamentos. Ainda segundo o autor, a vítima de um linchamento geralmente exerce a função sacrificial do bode expiatório.

Nesse contexto, as redes sociais e a mídia sensacionalista podem ser entendidas como coadjuvantes, pois são responsáveis por causar um sentimento de medo na população brasileira. Assim a população deixou apenas de pensar que “bandido bom é bandido morto”, mas passou a buscar formas de efetivar a justiça conforme suas convicções, alegando ser o melhor para a sociedade.

O Linchamento Virtual pode acontecer também por falta de um letramento digital. Se o indivíduo não tem um uso crítico da tecnologia, não conseguirá avaliar a fonte das informações que recebe e tem mais chances de ser um linchador ou linchado em potencial (MERCURI, 2016).

A intolerância é, por alto, uma das bases para o ataque de grupos organizados e genericamente definidos como *haters*. *Hater* é um termo usado na Internet para definir pessoas que postam comentários de ódio. Todos estão sujeitos aos seus ataques, especialmente se defenderem alguma causa considerada polêmica. Para Mercuri (2018), “a ideia deles seria preservar alguns valores socialmente construídos, tidos como certos. Nessa lógica, deve-se destruir o que pensa diferente, que seja uma ameaça aos bons costumes”

Freitas e Castro (2013) explicam que no Estado Liberal, o discurso do ódio é aceito e protegido, pois contemplam a Liberdade de Expressão, exercida em sua plenitude compreendendo inclusive a manifestação do ódio. Assim, haveria prevalência da Liberdade de Expressão sobre a dignidade dos ofendidos. Entretanto, se enforcamos a democracia contemporânea que se firma em sua pluralidade, a tolerância significa respeito à alteridade e à personalidade do ofendido, consequentemente, o discurso do ódio, na medida em que tende a inviabilizar o caráter comunicativo da Liberdade de Expressão, não pode ser aceito, seja pelo desrespeito aos direitos do

ofendido ou porque busca a sua exclusão do exercício da cidadania, comprometendo a própria democracia.

2.3.1. Discurso de Ódio

A Internet revolucionou as maneiras do ser humano se comunicar. Essa inovadora tecnologia da informação, cujo diferencial é a extrema rapidez e a vasta amplitude de suas operações, permite ao homem externar seus pensamentos, suas opiniões, suas escolhas, externar a si próprio das mais variadas formas e a um largo espectro de outros homens que, como ele, também se projetam no ciberespaço (LEAL DA SILVA *et al.*, 2011).

A propagação do Discurso de Ódio online envolve múltiplos atores, conscientizados ou não, individual ou coletivamente, responsáveis por produzir, legitimar e reproduzir o conteúdo odioso até a exaustão. Organizadas em grupos ou de forma particular, as pessoas têm utilizado a Internet para disseminar conteúdo de ódio racial, xenofobia, antissemitismo, nacionalismo agressivo, etnocentrismo, discriminação e hostilidade a minorias (SILVA *et al.*, 2019).

O discurso se caracteriza por uma promoção do ódio e incita à discriminação contra aqueles que possuem características próprias, como no caso da cor da pele, orientação sexual, religião, entre outros. A escolha desse tipo de conteúdo se deve ao amplo alcance desta espécie de discurso, que não se limita a atingir apenas os direitos fundamentais de indivíduos, mas de todo um grupo social (BORCHARDT *et al.*, 2011, p. 446). Do ponto de vista jurídico, Meira (2011, p. 10) define que esses discursos:

Manifestados em mensagens e expressões racistas, xenófobas, homofóbicas ou misóginas, visam discriminar e estigmatizar os indivíduos que compõem o grupo a que esses discursos se destinam. Com essa pretendida discriminação e estigmatização, aqueles que verbalizam tais discursos pretendem negar um estatuto de igualdade àqueles a quem os dirigem. Com essa pretendida discriminação e estigmatização, aqueles que verbalizam tais discursos pretendem negar um estatuto de igualdade àqueles a quem os dirigem. Desse modo, é posta em causa a igual dignidade da pessoa humana, valor básico, central e conformador de todo o ordenamento constitucional.

Apesar do ambiente da Internet proporcionar a sensação de anonimato e segurança ao interagente, esse sistema acarreta riscos, permitindo, ainda, que

determinadas pessoas passem dos limites da boa convivência utilizando-se de toda a cadeia comunicacional e de interação que o digital atualmente proporciona. As formas de relações que a rede de computadores e a Internet permitem, deram lugar a discussões violentas que chegam a ser consideradas como atos criminosos, violando o direito da simples manifestação de opiniões e dando origem ao termo Discurso de Ódio, que é exercido na rede (LEITE, 2015, p. 154).

Desse modo, entende-se que o discurso ligado ao ódio e à discriminação foi estruturado para insultar os direitos humanos, e isso tem se disseminado a cada dia no ambiente virtual como um todo. Apesar disso, os limites impostos pelo Discurso de Ódio também atingem a própria liberdade de expressão, sendo que, se essa liberdade for aproveitada com o objetivo de se debater sem ofender uma pessoa ou um grupo, ela se torna importante para uma sociedade democrática

2.3.2. Cultura do Cancelamento

O "cancelamento" é um ataque à reputação. As pessoas vítimas do cancelamento acabam sendo excluídas da sociedade por um determinado grupo de indivíduos, baseados em conflitos de opiniões e pensamentos. Esse cancelamento ameaça o emprego e os meios de subsistência atuais e futuros do cancelado. O cancelamento é diferente da *trollagem* típica de Internet, eventualmente com insultos coordenados, frequente em disputas de opinião entre interagentes das RSD.

Cancelar uma pessoa virou uma prática usada por muitos atores nas RSD nos últimos anos, e "cultura do cancelamento" foi eleito como o termo do ano em 2019 pelo Dicionário Macquarie (2019), que todos os anos seleciona as palavras e expressões que mais caracterizam o comportamento de um ser humano.

Hoje, em RSD como o Twitter, inúmeros famosos ou influenciadores digitais estão sendo "cancelados", ou seja, sendo excluídos da sociedade por determinada pessoa ou grupo, deixando de "existir" na vida delas e não permitindo que elas sigam suas vidas sem a devida punição. Algumas vezes é momentâneo, outras vezes a pessoa cancelada precisa mudar, pelo menos exteriormente, para ser aceita novamente.

A cultura do cancelamento é uma prática social atual possibilitada (e potencializada) a partir do uso da tecnologia de comunicação digital, especialmente a partir do uso das interações humanas conhecidas como redes sociais. Segundo Rodrigues (2020): “A cultura do cancelamento pode ser entendida como um acerto público de contas e um pedido de ajustamento de condutas em relação à alguma transgressão social que não passou por um controle adequado nos canais tradicionais.”

Para o Linchamento Virtual e o cancelamento digital é necessário que um grupo de pessoas estejam unidas em torno de algum sentido normativo específico. Essa vinculação, segundo Gomes (2020), pode se dar por critérios identitários (cor, etnia, gênero, orientação sexual, posição política), isto é, motivadas pela percepção de que todos estão identificados entre si por algum aspecto essencial da sua própria persona social, ou por critérios circunstanciais que em determinado contexto social fazem a convergência dos indivíduos no movimento de cancelar algo ou alguém. Em ambos os casos, o cancelamento se mostra como uma ação, na qual há convenções e normas que regem a interação entre seus membros e que servem de referência para avaliar terceiros.

Por fim, há uma dimensão moral já que o cancelamento é resposta à não-observância de alguma norma tida por um grupo identitário como fundamental para atendermos ao respeito às obrigações recíprocas, isto é, àquilo que devemos uns aos outros em sociedade (CAMILLOTO & URASHIMA, 2020).

3 MATERIAL E MÉTODOS

Esta seção apresenta a caracterização da pesquisa realizada, o seu ambiente de desenvolvimento, bem como a do processo de análise documental.

Os procedimentos metodológicos são importantes para orientar o pesquisador no que diz respeito aos métodos e técnicas que serão utilizados em qualquer estudo científico. A pesquisa é compreendida tanto como procedimento de fabricação do conhecimento, quanto como procedimento de aprendizagem. Segundo Gil (2008, p. 26), a pesquisa é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico e o seu principal objetivo é descobrir respostas para problemas por meio de procedimentos científicos. Ainda segundo Gil (2002), o método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e teóricos adotados para se alcançar o conhecimento.

Considerando a amplitude do assunto discutido, a contemporaneidade dos estudos acadêmicos sobre o assunto e os objetivos instituídos desse trabalho, optou-se por realizar uma pesquisa de natureza exploratória-descritiva.

Quanto aos métodos utilizados na pesquisa, estarão presentes a pesquisa documental e a Ciber métrica, com a finalidade de se obter uma visão mais rica da realidade observada e de oferecer a oportunidade de revisar e validar os conceitos anteriormente vistos.

Sob o ponto de vista de sua abordagem, trata-se de uma pesquisa multimetodológica; quantitativa pela Análise de Sentimento e qualitativa pela Análise de Conteúdo. Assim, a perspectiva qualitativa complementa a análise quantitativa, pois considera a existência de uma relação dinâmica entre o mundo real e o objeto estudado, não se atendo a estatísticas sobre o assunto.

A pesquisa está dividida em cinco etapas. Na primeira fase é realizada a identificação e a escolha das fontes de informação que são utilizadas. O objetivo desta fase foi identificar relatos de casos de Linchamento Virtual presentes na mídia tradicional. Para isso, buscou-se o termo “Linchamento Virtual” nos portais e sites de notícias mais acessados do Brasil, segundo a plataforma de *web analytics* SimilarWeb (2021).

A segunda etapa é composta pela observação. Consiste na busca no site da Rede Social Twitter dos relatos acima identificados.

A terceira etapa consiste na coleta. Para tanto, foi utilizada uma API para extrair dados do Twitter. A sigla API refere-se ao termo em inglês *Application Programming Interface*, que significa em tradução para o português “Interface de Programação de Aplicativos”. As APIs são um tipo de ponte que conectam aplicações, permitindo o acesso aos dados de determinado site ou aplicativo.

Na quarta fase foi feito o tratamento dos dados. Essa fase teve como objetivo tornar os dados coletados válidos e significativos. Para isso, foram utilizadas técnicas estatísticas, possibilitando a criação de quadros e diagramas que sintetizem a informação obtida. Como a técnica de Raspagem dos Dados, do inglês *Data Scraping*, onde os dados extraídos geralmente são minerados e estruturados em um formato padrão para a análise.

Por fim, utilizamos técnicas de Análise de Sentimento e Análise de Conteúdo para compreender as estruturas destes sistemas; identificando casos de Linchamento Virtual; definindo seus elementos nucleares e descrevendo suas dinâmicas de ocorrência.

Justifica-se, portanto, que os métodos propostos encontram fundamentação científica e podem auxiliar no alcance dos objetivos estabelecidos para este projeto.

3.1 O PERCURSO METODOLÓGICO

De modo a sistematizar a análise realizada a seguir, apresenta-se uma relação das fases de pesquisa, que junta os componentes básicos de diversos autores.

3.1.1. Seleção do objeto

Após a etapa de busca de casos de Linchamento Virtual evidenciados nos portais e sites de notícias mais acessados do Brasil (SIMILARWEB, 2021), foram selecionados oito perfis no Twitter que atendem aos critérios. São eles:

Karol Conká

Karoline dos Santos Oliveira, mais conhecida como Karol Conká, tem 35 anos, é rapper, cantora, compositora e produtora. Nascida em Curitiba, foi umas das participantes do programa de TV Big Brother Brasil 21. As brigas com diversos participantes e atitudes polêmicas fizeram dela a mais rejeitada da história do programa.

Perfil: <https://twitter.com/Karolconka>

Luiza Sonza

Luísa Gerloff Sonza, 22 anos, é cantora e compositora. É natural de Tuparendi-RS. Passou a sofrer ataques de ódio nas RSD após uma campanha de marketing realizada em 2020 com o cantor Vitão.

Perfil: <https://twitter.com/luisasonza>

Maju Coutinho

Maria Júlia Coutinho Portes, conhecida como Maju Coutinho, é jornalista, apresentadora, comentarista e repórter. Tem 42 anos e é natural da cidade de São Paulo. Atualmente é âncora do telejornal Jornal Hoje. Desde 2013, quando tornou-se apresentadora de meteorologia de telejornais da TV Globo, vem sofrendo ataque em suas RSD, especialmente de origem racista.

Perfil: <https://twitter.com/majucoutinho>

Manuela D'ávila

Nascida em Porto Alegre, Manuela Vieira d'Ávila, 39 anos, é jornalista e ex-deputada federal. Filiada ao Partido Comunista do Brasil (PCdoB), é vítima de *Fake News* e ataques machistas nas RSD. Teve ataques e ameaças potencializados quando foi candidata à vice-presidência da República pela chapa de Fernando Haddad em 2018 e candidata a prefeita da cidade de Porto Alegre em 2020.

Perfil: <https://twitter.com/ManuelaDavila>

Nego Di

Dilson Neto, 26 anos, é humorista e natural de Porto Alegre. O artista ficou conhecido após sua participação no programa Big Brother Brasil 21, quando também passou a sofrer ataques em suas RSD.

Perfil: <https://twitter.com/negodiooficial>

Thelma Assis

A influenciadora Thelma Assis, 36 anos, é médica anesthesiologista, nascida e criada no bairro Limão, periferia de São Paulo, e vencedora do programa de TV Big Brother Brasil 20.

Perfil: <https://twitter.com/thelminha>

Renata Vasconcellos

Renata Fernandes Vasconcellos, 48 anos, nascida no Rio de Janeiro, é jornalista e apresentadora. Atualmente é âncora do telejornal Jornal Nacional. Passou a receber ataques em suas RSD a partir da entrevista com o então candidato à presidência Jair Bolsonaro, em 2018.

Perfil: <https://twitter.com/renatacelloreal>

Wiliam Bonner

Wiliam Bonemer Junior, 57 anos, é jornalista e apresentador. Natural de Ribeirão Preto, atualmente é editor-chefe e apresentador do telejornal Jornal Nacional. Tem seu nome constantemente associado ao da Globo e às decisões editoriais da emissora.

Perfil: <https://twitter.com/realwbonner>

O processo de escolha do perfil para a recuperação das publicações se deu através de uma escolha de conveniência, levando em consideração que não existe uma

diferença significativa entre a quantidade de menções e o perfil dos tweets analisados; levando em conta que os caso de Linchamento Virtual envolvendo a Karol Conká tiveram repercussão nacional; e levando em conta que o processo de recuperação das publicações da Karol Conká se deu de forma satisfatória gerando uma base de dados com 2.604 registros. Sendo assim, optamos em trabalhar com a base da cantora e produtora Karol Conká.

3.1.2. Coleta dos dados

Utilizou-se a ferramenta Netlytic para extração dos dados e o MS Office Excel para a montagem e edição da base. O Netlytic é um aplicativo analisador de texto e redes sociais baseado em nuvem que utiliza APIs para coletar postagens acessíveis publicamente do Twitter. Para acessá-lo, basta digitar “www.netlytic.org” na barra de navegação. A figura 3 mostra a primeira tela da ferramenta.

FIGURA 3 – TELA PRINCIPAL DA FERRAMENTA NETLYTIC



Fonte: Netlytic, 2021.

A base de dados utilizada foi construída a partir dos tweets coletados que continham o termo “Karolconka”, tanto texto como menção. Optou-se pela recuperação dos dados através do termo específico devido ao fato de recuperar tweets direcionados à Karol Conká.

Foram recuperados 2.604 tweets, publicados entre as 22h30 do dia 25/03/2021 e às 15h46 do dia 28/03/2021.

A API fornecida pelo Twitter é utilizada por desenvolvedores de aplicações em análise de dados, otimização de anúncios e criação de novas experiências para os interagentes da rede social, servindo como um meio de comunicação entre programas de computadores. A aplicação disponibilizada pelo Twitter fornece um vasto acesso aos dados públicos de usuários que optaram por compartilhar suas informações, além do suporte para o gerenciamento das aplicações desenvolvidas (TWITTER, 2019).

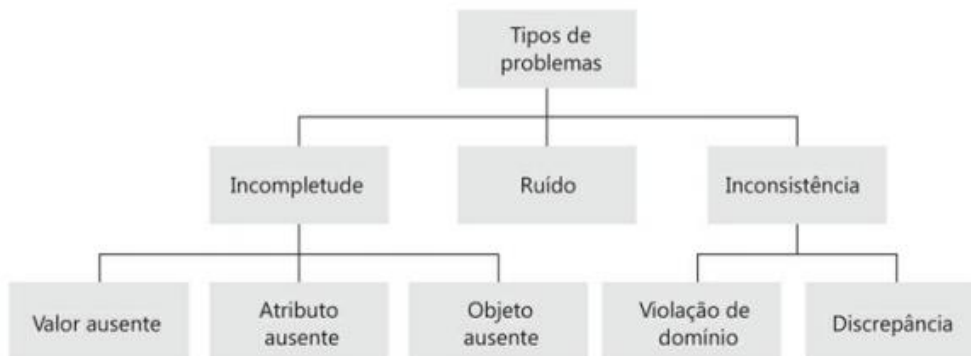
3.1.3. Tratamento e Pré-processamentos dos dados

O pré-processamento é a etapa realizada após a coleta dos dados. Pré-processar textos é, de modo geral, uma etapa que despense muito trabalho, pois usam diversos algoritmos que utilizam a maior parte do tempo do processo de extração de conhecimento, por não haver uma única técnica que possa ser aplicada em todos os domínios de aplicações.

O objetivo central do pré-processamento de um texto consiste na filtragem e limpeza dos dados, eliminando redundâncias e informações desnecessárias para o conhecimento que se deseja extrair. Segundo Castro e Ferrari (2016, p. 27), a etapa do pré-processamento consiste em conhecer e preparar de forma adequada os dados, para tornar o processo de mineração e análise de dados muito mais eficiente e eficaz. Ainda de acordo com os autores, as etapas de pré-processamento consomem muito tempo e demandam bastante trabalho, sendo um fator determinante para o sucesso do modelo.

Os autores ainda elucidam eventuais problemas que podem ocorrer na base de dados, sendo a etapa de pré-processamento responsável pela eliminação dos problemas, os quais podem ser visualizados na figura 4.

FIGURA 4 – PRINCIPAIS PROBLEMAS COM OS DADOS



Fonte: Castro e Ferrari (2016, p. 27).

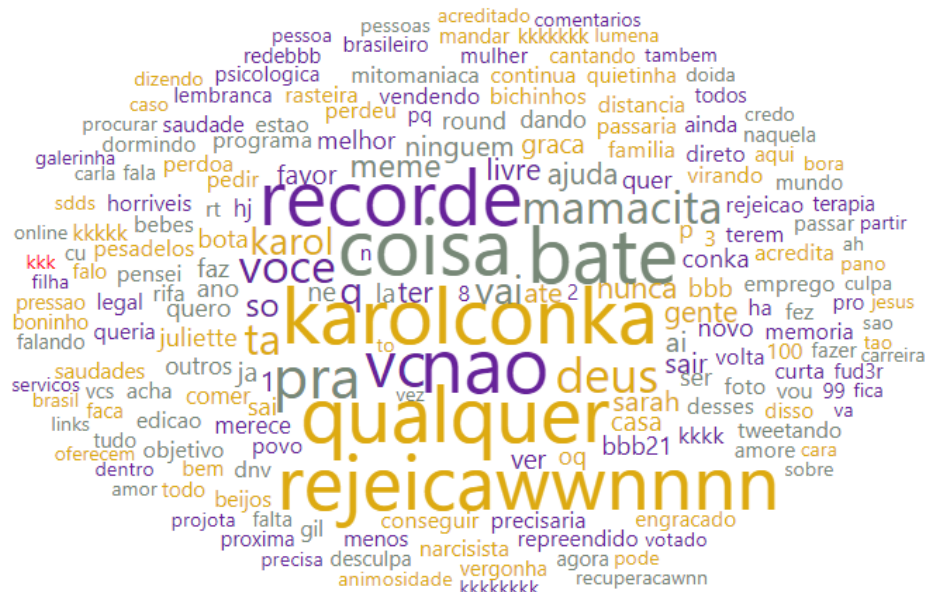
Há uma grande quantidade de técnicas de pré-processamento para a mineração de textos, com o objetivo principal de estruturar os dados recuperados, preservando suas características. Castro e Ferrari (2016, p. 28) tomam como dados estruturados aqueles dados que residem em campos fixos dentro de um arquivo, criados a partir de um modelo de dados, o qual facilita o armazenamento, o acesso e a análise.

Após as etapas de pré-processamento, os textos contidos nos tweets estão prontos para serem utilizados na aplicação dos algoritmos, uma vez que estão normalizados.

Segundo Marcacini, Moura e Rezende (2011, p. 9), a primeira etapa na seleção de termos é a eliminação de *stopwords*, que são termos sem muita expressão, tais como artigos, pronomes e advérbios. A segunda fase compreende a identificação das variações morfológicas e termos sinônimos através de processos de *stemming*, que seria a redução das palavras à sua raiz.

As figuras 5 e 6 exemplificam a diferença dos termos mais frequentes de uma mesma base - uma sem as etapas de pré-processamento e outra após executar a normalização da base de dados. O pré-processamento e a criação das nuvens de palavras foi feita na ferramenta Orange Data Mining.

FIGURA 6 – NUVEM DE PALAVRAS COM OS TERMOS MAIS FREQUENTES DA BASE APÓS PRÉ-PROCESSAMENTO



Fonte: O autor (2021).

Após as etapas de pré-processamento, os textos contidos no tweets estão prontos para serem analisados, uma vez que estão normalizados.

Para este estudo foram adotadas as seguintes ferramentas de pré-processamento:

- Microsoft Excel®: a ferramenta foi utilizada para armazenar os dados e fazer a seleção das colunas a serem utilizadas, além da redução da quantidade de registros, eliminando aqueles que não continham nenhuma informação (linhas em branco). As colunas “data”, “nome de usuário”, “hashtags” e “quantidade de seguidores” foram deletadas nesta etapa, deixando somente a coluna “texto”, a qual continha a publicação realizada no Twitter.
- Orange Data Mining: O software foi utilizado em etapas de pré-processamento de texto, como na eliminação de *stopwords*; além de utilizado na Análise de Sentimento e na criação de visualização de dados na forma de nuvem de palavras.

3.2. ANÁLISE DE SENTIMENTO

A Análise de Sentimento ou Mineração de Opinião é o estudo computacional das opiniões, atitudes e emoções das pessoas em relação a uma entidade. A entidade pode representar indivíduos, eventos ou tópicos. É mais provável que esses tópicos sejam cobertos por análises. As duas expressões, Análise de Sentimento ou Mineração de Opinião são intercambiáveis. Eles expressam um significado mútuo. No entanto, alguns pesquisadores afirmaram que Mineração de Opinião e Análise de Sentimento têm noções distintas. A Mineração de Opinião extrai e analisa a opinião das pessoas sobre uma entidade, enquanto a Análise de Sentimento identifica o sentimento expresso em um texto e o analisa. Sendo assim, o objetivo do Análise de Sentimento é encontrar opiniões, identificar os sentimentos que expressam e, em seguida, classificar sua polaridade. (MEDHAT; HASSAN; KORASHY, 2014). Para tanto, esta pesquisa adota a perspectiva de que Análise de Sentimento e Mineração de Opinião são equivalentes.

A Análise de Sentimento é realizada sobre a emoção do interagente em relação ao item, classificando a emoção como positiva, negativa ou neutra, sendo determinada por técnicas como a de Processamento de Linguagem Natural (PLN), que será utilizada neste trabalho.

Com o grande volume de informação disponível na Internet, analisar todo o conjunto de opiniões encontradas se tornou uma tarefa inviável para o ser humano. Com isso, capturar e processar de forma adequada essas informações, por meio de técnicas computacionais, torna-se fundamental para permitir a identificação do real interesse do público sobre algum item.

Os sites de RSD e sites de microblog, como o Twitter, são considerados uma fonte de informação muito boa porque as pessoas compartilham e discutem suas opiniões sobre um determinado assunto livremente. Eles também são usados como fontes de dados no processo de Análise de Sentimento. (MEDHAT; HASSAN; KORASHY, 2014).

Portanto, considera-se que a Análise de Sentimento pode representar uma forma de validar o que as pessoas comentam nos websites online e RSD, e de traduzir para uma organização, produto ou estudo qual é sua respectiva imagem na rede.

3.3. ANÁLISE DE CONTEÚDO

A Análise de Conteúdo representa um modelo experimental bem esclarecido. Ela utiliza técnicas que garantem uma interpretação formal dos resultados, com espaço para a criatividade. Apesar de não ser perfeita, a técnica é um procedimento confiável para identificar os conceitos-chave de um texto. Ela é uma das técnicas de pesquisa mais antigas. Sua aplicação como método surge nas décadas de 1920 e 1930, quando a ciência clássica entrou em crise e as Ciências Sociais começaram a se desenvolver (OLIVEIRA et al., 2003).

A partir da década de 1960 até os dias atuais, vem ocorrendo diversos debates sobre a Análise de Conteúdo nas perspectivas quantitativas e as novas tendências mais qualitativas, que procuram conteúdos não manifestos e associadas às inferências sobre o material estudado.

Segundo Bardin (2011), a Análise do Conteúdo é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. O intuito da análise de conteúdo é o de propiciar indicadores úteis à pesquisa realizada. Ainda segundo a autora, uma Análise de Conteúdo não deixa de ser uma análise de significados, ao contrário, ocupa-se de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo extraído das comunicações e sua respectiva interpretação.

A Análise de Conteúdo feita nesse trabalho segue os três critérios de organização propostos por Bardin (2011): a pré-análise, que consiste na organização e observação do material; a exploração do material; e o tratamento dos resultados, que compreende a codificação e a inferência.

3.4. CURADORIA OU ÉTICA DOS DADOS

Os dados do Twitter têm um caráter único de compartilhamento em relação a outras mídias sociais porque refletem as informações que os interagentes escolheram compartilhar publicamente.

O Twitter é público e os Tweets são imediatamente visíveis e pesquisáveis por qualquer pessoa em todo o mundo (TWITTER, 2020).

Segundo a Política de Privacidade Twitter, no capítulo 1.2, a maioria das atividades no Twitter é pública (TWITTER, 2020, p. 05):

Ao compartilhar publicamente um conteúdo através de um Tweet, você está nos instruindo a divulgar essas informações da maneira mais ampla possível, inclusive por meio de nossas APIs, e direcionando àqueles que acessam as informações por meio de nossas APIs a fazer o mesmo.

A plataforma de API permite amplo acesso aos dados públicos do Twitter que os próprios usuários escolheram compartilhar com o mundo. A criação da API, fornecida pelo Twitter, é dada acessando o site oficial do Twitter voltado especificamente a desenvolvedores e interessados por criarem aplicações na rede social, disponível no endereço “<https://developer.twitter.com/en.html>”.

Desde 2021, no Brasil, a LGPD prevê a proteção integral da liberdade, privacidade e segurança. Sendo assim, os nomes dos interagentes foram removidos da base de dados. As informações pessoais protegidas pela lei são aquelas determinadas ou determináveis. Ou seja, quaisquer dados que permitam a identificação de uma pessoa natural ou os tornem possíveis.

A LGPD complementa o escopo legal do Marco Civil da Internet no que tange aos direitos e as garantias, como os da liberdade de expressão, da proteção à privacidade online e a da segurança das informações pessoais.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

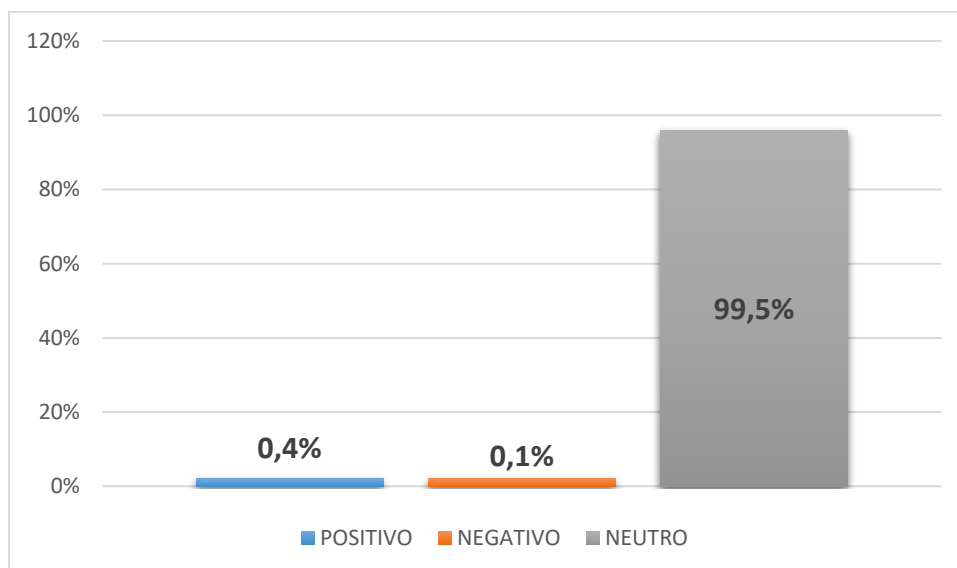
Nesta seção são evidenciados os resultados atingidos com a aplicação dos métodos Análise de Sentimento e Análise de Conteúdo, na base de dados, extraída do Twitter e pré-processada.

4.1. O SENTIMENTO DO LINCHAMENTO VIRTUAL

Nesta etapa de processamento dos dados, utilizou-se a ferramenta Orange Data Mining para a aplicação dos algoritmos de classificação, uma vez que o software é gratuito e permite a construção visual, por meio de blocos e fluxogramas, de processos complexos como Análise de Sentimento, sendo baseado na linguagem Python.

Com a rotulação dos dados realizada, buscou-se verificar a quantidade de registros existentes de cada tipo (positivo, negativo ou neutro), obtendo maior profundidade com os dados. A figura 7 demonstra a quantidade de registros positivos, negativos e neutros na base criada.

FIGURA 7 – VALORES EM PORCENTAGEM DAS POLARIDADES



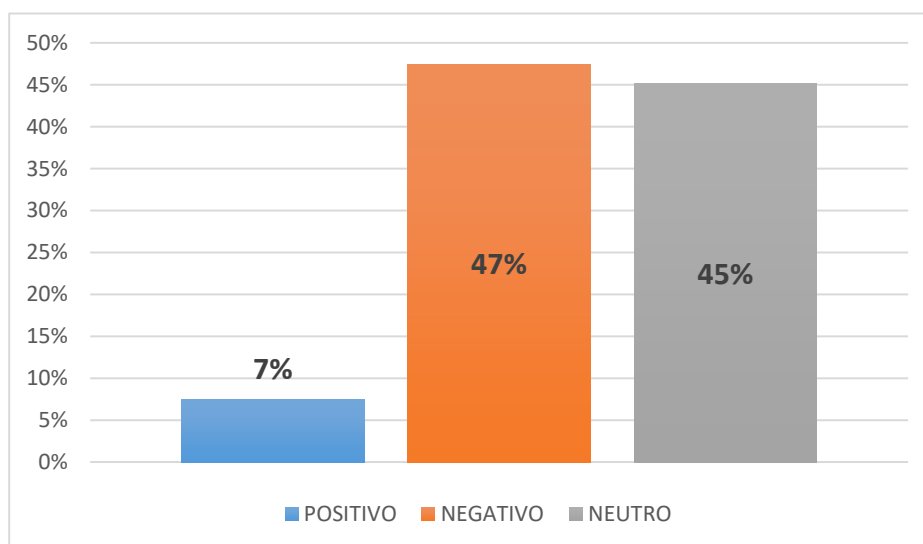
Fonte: O autor (2021).

Após analisar o resultado, que podemos observar na figura 7, optou-se por realizar uma rotulação de forma manual, pois verificou-se que a ferramenta de sentimentalização apresentou dificuldades para rotular os dados de maneira adequada. Desta forma, os 2604 tweets foram visualizados e a partir do conteúdo da postagem recebeu um rótulo com o sentimento contido.

Conforme podemos observar na figura 8, em comparação com os resultados da análise computacional, houve um aumento de 47% na detecção de comentários negativos e 7% positivos.

O aumento na detecção de comentários negativos e positivos estão relacionados ao modo com que a ferramenta Orange Data Mining define a polaridade do comentário. A maioria dos comentários neutros continham tuplas com palavras opinativas de polaridade negativa, gírias ou ironia, tendo como consequência o incremento neutro na polaridade final do comentário e transformando um comentário de contexto negativo em neutro.

FIGURA 8 – VALORES EM PORCENTAGEM DAS NOVAS POLARIDADES



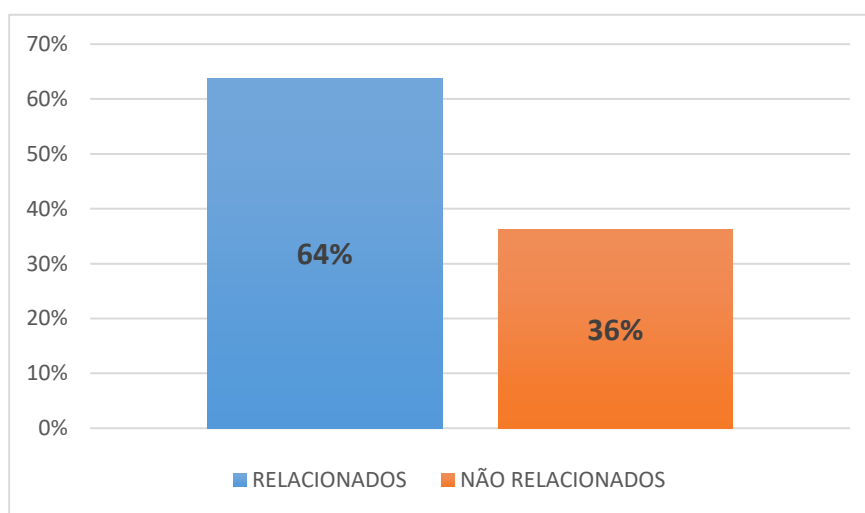
Fonte: O autor (2021).

A partir dos gráficos gerados, nota-se a grande quantidade de registros negativos na base de dados, ou seja, registros que demonstram um caráter sentimental. Demonstrado estes valores em porcentagens, é possível verificar com ainda mais precisão a disparidade entre a quantidade de rótulos negativos e neutros de rótulos positivos.

Sua participação em um dos programas mais famosos da televisão brasileira foi marcada por polêmicas, e teve em sua saída, o mais alto índice de reprovação da história do programa, atingindo 99,17% com mais de 280 milhões de votos.

Esse fator determinou a temática dos comentários em sua conta no Twitter. Conforme podemos ver na figura 10, mais de 60% dos comentários tinham o BBB como narrativa.

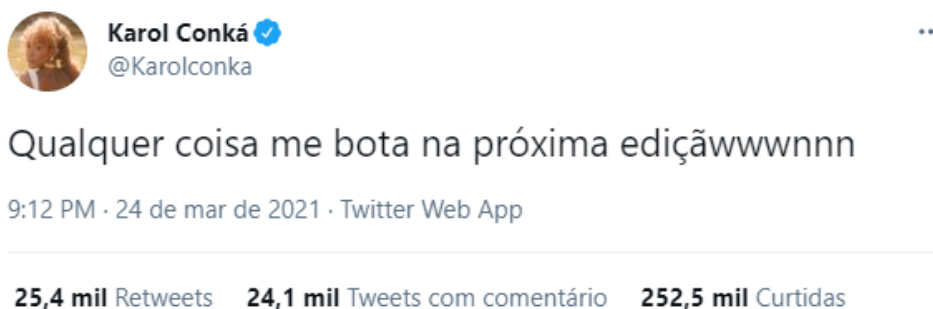
FIGURA 10 – QUANTIDADE DE REGISTRO COM ASSUNTO RELACIONADO AO PROGRAMA BBB21



Fonte: O autor (2021).

Dentro da amostra, foi significativa a quantidade de menções e comentários a uma publicação feita no dia 24/03/2021, mesmo tendo sido um dia antes do período inicial da coleta. Esse tweet, que foi baseado em um Meme criado pela própria artista dentro no programa BBB, tornou-se o mais curtido e comentado no ano de 2021, como podemos observar na figura 11.

FIGURA 11 – TWEET DA KAROL CONKÁ UM MÊS APÓS A PUBLICAÇÃO



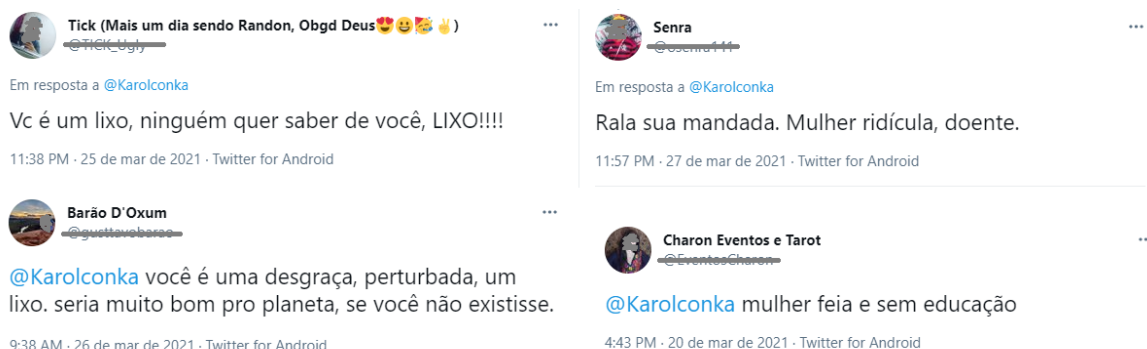
Fonte: Perfil da Karol Conká no Twitter (2021).

A popularização, ou viralização do meme, fez com que usuários interagissem entre si nos comentários, disputando a opinião e tentando convencer quem havia feito comentários positivos, vinculando suas opiniões, chamamentos e ofensas.

Poucos usuários interagiram apenas com a publicação e o seu conteúdo. A maior parte relacionou a postagem com sua participação no programa, contestando-a de forma negativa: “Não”, “Nem pensar”, “Deus me livre”, “credo”. Esses comentários, uma vez analisados isoladamente, não possuem cunho discriminatório, mesmo contribuindo para a rejeição da artista. Porém, devido ao grande volume desse tipo de comentário, eles acabam contribuindo para um quadro de Linchamento Virtual.

Os interagentes na RSD demonstram não ter preocupação com o teor das mensagens, o que faz com que um sentimento de revolta seja pulverizado. Como resultado, observou-se que os interagentes ultrapassam todos os limites de sociabilidade, como podemos observar na figura 12.

FIGURA 12 – EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS QUE CRITICAM KAROL CONKÁ



Fonte: O autor (2021).

Outro grupo de interagentes escrevem mensagens neutras, que não tem cunho positivo e nem negativo embora tenham opinião vinculada de caráter subjetivo. Podemos observar alguns exemplos na nuvem de palavras da figura 13. Dos comentários neutros que tem relação com o BBB, a maioria reforça a sua rejeição, mas não usam termos discriminatórios, como “vai dormir”, “coitada”, ou *emojis* de risada ou vergonha.

O volume de comentários neutros também chama a atenção na pesquisa. Caberia aqui a contribuição da Análise de Conteúdo, para abarcar respostas que a Análise de Sentimento não abrange, como por exemplo: O que os comentários neutros têm a dizer realmente? Ou ainda, como eles impactam na análise sobre a temática do Linchamento Virtual?

Porém, neste trabalho focaremos apenas na base de dados formada pelos tweets negativos, como veremos na próxima seção.

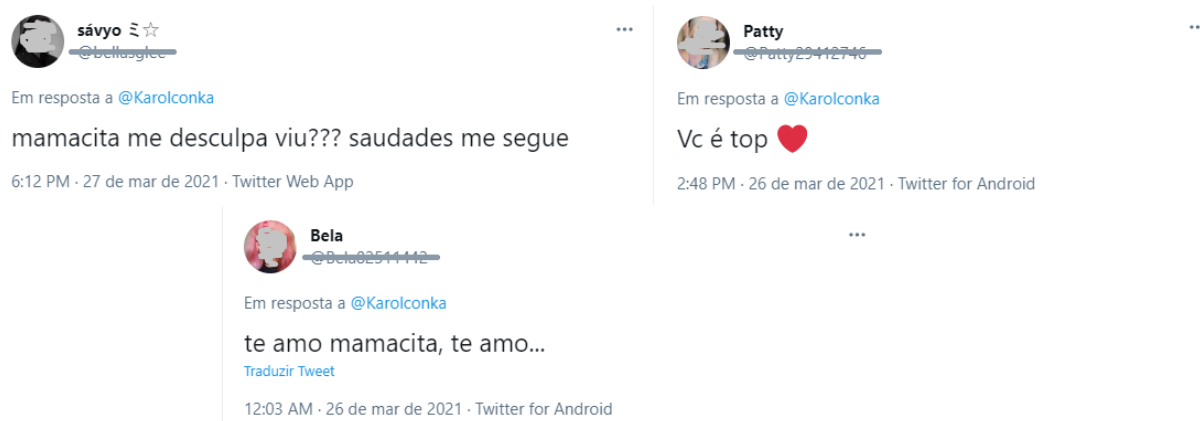


FIGURA 14 – NUVEM DE PALAVRAS ASSOCIADAS AOS TWEETS POSITIVOS DA BASE DE DADOS



Muitos fãs da artista são responsáveis por comentários de apoio não vinculados ao BBB, como incentivo a criação de novos álbuns e elogios pelo seu estilo de vida compartilhado na RSD.

FIGURA 15 – EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS POSITIVOS



Fonte: O autor (2021).

Nota-se também que 69% dos comentários positivos são relacionados ao BBB. Porém, não necessariamente trazem mensagens positivas para a artista, mas reforçam a participação de outros integrantes do programa ou sugerem o retorno da artista ao programa para alguns fins específicos, como: “falar umas verdades para a Sarah” ou “Colocar a Juliete no lugar dela”.

Analisando e correlacionando outros aspectos da base de dados fornecidos pelo Twitter, como dados referente ao perfil dos proprietários das contas, município e sistema operacional que originou a mensagem, fizemos algumas observações.

Como podemos ver na figura 16, percebemos que 92,58% dos autores das publicações postaram apenas uma única vez e somente dois perfis publicaram mais de cinco vezes. Indicando que o comportamento é difuso e que as postagens não estão concentradas em poucos indivíduos.

FIGURA 16 – RECORRÊNCIA DE AUTORES NAS PUBLICAÇÕES

QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES	QUANTIDADE DE PERFIS	P
1	2171	92,58%
2	129	5,50%
3	26	1,11%
4	14	0,60%
5	3	0,13%
6	0	0,00%
7	0	0,00%
8	0	0,00%
9	0	0,00%
10	0	0,00%
11	1	0,04%
12	0	0,00%
13	0	0,00%
14	0	0,00%
15	1	0,04%
Total:	2345	100,00%

Fonte: O autor (2021).

Ainda, como podemos observar na figura 17, 44,55% das publicações foram feitas por contas criadas entre os anos de 2020 e 2021. Isso nos permite pressupor que são usuários novos; ou foram contas criadas apenas com a intenção de praticar Linchamentos Virtuais garantindo o anonimato.

FIGURA 17 – ANO DA CRIAÇÃO DA CONTA NO TWITTER

ANO DA CRIAÇÃO DA CONTA	F	P
2021	515	19,78%
2020	645	24,77%
2019	338	12,98%
2018	154	5,91%
2017	161	6,18%
2016	129	4,95%
2015	126	4,84%
2014	92	3,53%
2013	81	3,11%
2012	60	2,30%
2011	110	4,22%
2010	81	3,11%
2009	111	4,26%
2008	1	0,04%
Total:	2604	100,0%

Fonte: O autor (2021).

4.2. O CONTEÚDO DO LINCHAMENTO VIRTUAL

Como já mencionado anteriormente, esta segunda etapa da análise utilizou a abordagem qualitativa através da técnica de Análise de Conteúdo.

Neste ponto, foi analisado somente uma amostra do total de publicações, uma vez que o objetivo desta pesquisa é descrever as dinâmicas das ocorrências de Linchamento Virtual. Tendo em vista que o propósito não é a generalização, mas o aprofundamento em uma análise qualitativa, foi retirada uma amostra por conveniência, totalizando 22 tweets, que representam 2% dos registros classificados como negativos na base de dados.

Após a pré-análise, onde foi realizada uma leitura reflexiva e sistematizada as ideias iniciais, passamos para a segunda etapa recomendada por Bardin (2011), a exploração do material.

Nesta fase, após analisada cada mensagem de maneira isolada, buscando unidades de significação, congruências e diferenças entre elas, foram separadas as mensagens de acordo com alguns temas iniciais que fomos estabelecendo, observando a recorrência e não-recorrência.

De modo geral, as categorias são entendidas como classes que agrupam determinados elementos reunindo características comuns (BARDIN, 2011). No processo de escolha dessas categorias adotam-se os critérios semântico, sintático, léxico e expressivo. A criação de variáveis suplementares também foi necessária a fim de dar solução para características plurais das mensagens.

Entendemos, nesse momento, que seria possível fazer alguns reagrupamentos, procurando as confluências e as disparidades nos temas e assim conseguimos classificar as publicações em três categorias que falaremos a seguir: Discurso de Ódio, Violência Simbólica e Justificação e Denúncia.

O agrupamento também não pretende generalizar o fenômeno, mas busca observar a correlação entre os tipos de manifestações de Linchamento Virtual para melhor descrever as dinâmicas das ocorrências no Twitter.

4.2.1. Discurso de ódio

Não é por acaso que a primeira categoria de Análise de Conteúdo abordada nesse capítulo é “Discurso de ódio”. Ela é o mais frequente dentro da base de dados, observada antes mesmo do processo de categorização.

Discurso de Ódio é uma das facetas do Linchamento Virtual, conforme vimos no tópico 2.3.1. A literatura não oferece um conceito universal em relação ao Discurso de Ódio, coexistindo diversos entendimentos acerca do fenômeno (WEBER, 2009). Porém, a revisão teórica proposta neste trabalho aborda o Discurso de Ódio como o discurso que se caracteriza por uma promoção do ódio e incita à discriminação contra aqueles que possuem características próprias, como no caso da cor da pele, orientação sexual, religião, entre outros. A escolha desse tipo de conteúdo se deve ao amplo alcance desta espécie de discurso, que não se limita a atingir apenas os direitos fundamentais de indivíduos, mas de todo um grupo social (BORCHARDT *et al.*, 2011).

FIGURA 18 – EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS CONTENDO DISCURSO DE ÓDIO

DATA E HORA DA PUBLICAÇÃO	COMENTÁRIO
2021-03-26 18:02:23	@Karolconka Vai te pro inferno.
2021-03-26 16:20:06	@Karolconka Ninguém gosta de tu desgraça
2021-03-26 11:29:17	@Karolconka Cala boca Doente
2021-03-26 10:17:26	@Karolconka Deus me livre !! Volta pro inferno cão !
2021-03-26 07:07:33	@Karolconka Lixo!! Pior que racista são negros vermes merecem serem queimado duas vezes mais... Pra não dá nem chance a alma.
2021-03-26 06:14:47	@Karolconka Mamaco 🤔🤔
2021-03-20 15:43:45	@Karolconka vai se fuder idiota do caralho

Fonte: O autor (2021).

Conforme visto na figura 18, destacamos inicialmente que alguns interagentes disseminam conteúdo de ódio racial e que isso demonstra que a rejeição ao indivíduo e as suas características pessoais podem estar na centralidade do discurso de ódio, antecedendo à crítica às atitudes ou à pauta. O que as pessoas olham primeiro é a figura, as características da pessoa, e como mulher negra, Karol Conká, sofre com esse preconceito. Uma vez que, como mulher negra, para os interagentes, é como se ela não tivesse o direito de ocupar aquele espaço.

A respeito disso, destacamos que o racismo é um delito de ordem coletiva, que ataca não somente a vítima, mas todo o ideal de dignidade humana. O artigo 5, inciso XLII da Constituição Federal assegura que: “prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei”.

Ainda é importante notar que, em menor número, mas ainda presente, como adverte Weber (2009), o Discurso de Ódio pode ser escondido em declarações que, à primeira vista, podem parecer racional ou normal, apresentando-se de maneira explícita ou velada.

De modo que, o caráter multifacetado do discurso de ódio sinaliza como o fenômeno é complexo. Significa dizer que, apesar dos conteúdos poderem ter textos sutis, pela forma como são colocados, eles podem carregar aspectos que privilegiam a manutenção de uma cultura racista, classicista, heterossexual e patriarcal (SILVA, 2018, p. 111).

O tamanho reduzido da amostra possibilitou uma melhor identificação e análise desse tipo de discurso. Entretanto, destaca-se que análises mais amplas sobre a temática do discurso de ódio, envolvendo amostras maiores, podem solicitar uma metodologia específica para averiguar outros aspectos desse fenômeno.

4.2.2. Violência Simbólica

Foram agrupadas como Violência Simbólica manifestações discriminatórias externalizadas de forma velada, piadas autodepreciativas, sátiras e comédia para confrontar determinada publicação, ou comentários que expressaram preconceitos contra um grupo específico, mas que não contém linguagem evidentemente hostil ou degradante. De acordo com o exposto no capítulo 2.3, o Linchamento Virtual pode ser velado ou explícito.

O conceito de Violência Simbólica, foi elaborado por Bourdieu (1989), sociólogo francês, para descrever o processo em que se perpetuam e se impõem determinados valores culturais. Ao ser colocada em prática, a violência simbólica legitima a cultura dominante, que é imposta e acaba sendo naturalizada.

A violência simbólica é aquela que acontece através de linguagem, das imposições discursivas que criam “verdades”, e será responsável pela formação de um discurso de incitação à violência e dele se extraindo uma ideologia. É um produto das relações históricas de dominação nos espaços sociais, que passa a residir também nos espaços online (SANTOS e CUNHA, 2014, p.11).

Exemplos disso ocorrem quando indivíduos de determinadas regiões ou em condições socioculturais marginalizadas são discriminados por falarem de uma forma diferente, o que podemos chamar também de preconceito linguístico.

Como podemos observar na figura 19, a violência simbólica se fez presente através de comentários e piadas a respeito do estilo musical da artista, sua semelhança com outros artistas retratados de forma pejorativa, sua religião ou ainda questionamentos sobre o espaço que ela ocupa e/ou ocupou em uma das maiores emissoras do Brasil.

FIGURA 19 – EXEMPLO DE COMENTÁRIO CONTENDO VIOLÊNCIA SIMBÓLICA

DATA E HORA DA PUBLICAÇÃO	COMENTÁRIO
2021-03-28 15:46:22	@Karolconka É Pepê ou Nenem,essa aí?
2021-03-28 06:31:46	@Karolconka @Carolconka4 Muito pano de chão se achando para de prato 🤔🤔🤔
2021-03-27 22:08:02	@Karolconka 🤔🤔🤔🤔 Nunca será parecida com a Beyoncé!!! Ela, além de linda e maravilhosa, é educada, gentil e luta em prol dos pretos e não contra eles... Você tá mais pra Lacreia do Mc Serginho 🤔🤔🤔🤔 só que na versão compacta.
2021-03-26 18:48:16	@Karolconka Como alguém consegue ser fã disso?
2021-03-26 12:27:58	@Karolconka @Projota @negodioficial os novos motoristas da @Uber_Brasil depois do @bbb https://t.co/dAqQwldcbl
2021-03-26 12:17:21	@Karolconka A Globo prefere esquecer sua participaçãoaawwnn.
2021-03-25 23:00:25	@Karolconka Repreende esse Egun meu Deus

Fonte: O autor (2021).

O discurso apresenta um aspecto mais brando e até emprega recursos do humor e metáforas para alcançar o seu objetivo: reforçar estereótipos e posicionar o comentador com alguém superior à vítima.

4.2.3. Justiça e Denúncia

Nos casos de Linchamentos Virtuais podem estar envolvidos conceitos como Justiça e Denúncia. Essa categoria remete à união de conceitos como Justiça, Cultura do Cancelamento, Exposição, Denúncia, Julgamento, entre outros. Existem casos em que a exposição de uma pessoa é feita com intuito de se fazer justiça e, habitualmente, obter-se aprovação popular pelo ato. Além de que, para causar dano ao outro a ação é repetida infindavelmente (MERCURI, 2016, p.26).

Como vimos no tópico 2.3.2, segundo Gomes (2020), para que ocorra o Linchamento Virtual e o Cancelamento Digital é necessário que um grupo de pessoas estejam unidas em torno de algum sentido normativo específico. Segundo Rodrigues (2020), tais fenômenos sociais também podem ser entendidos como um acerto público de contas e um pedido de ajustamento de condutas em relação à alguma transgressão social.

FIGURA 20 – EXEMPLO DE COMENTÁRIO CONTENDO JUSTIÇAMENTO E DENÚNCIA

DATA E HORA DA PUBLICAÇÃO ▼	COMENTÁRIO ▼
2021-03-28 15:17:28	@Karolconka COMPRANDO LIKE Q FEIO 🤔🤔🤔🤔 #RIDICULA
2021-03-26 22:18:44	@Karolconka @ANAMARIABRAGA @MaisVoce A falsidade diante das câmeras acabaram, o povo já sabe o tipo de pessoa que você é de verdade.
2021-03-26 12:18:41	@Karolconka A gente ainda te odeia
2021-03-26 12:16:31	@Karolconka A mais rejeitada de todas edições, cria vergonha, aprende a ser gente, rejeitada com mais 99% se acha engraçadinha.
2021-03-26 11:14:20	@Karolconka Como foi o sabor da derrota, mamacita? Sente sdds de ser sociopata na casa?
2021-03-26 10:54:26	@Karolconka Desejo de coração que vc colha tudo que plantou
2021-03-26 10:54:16	@Karolconka Desgosto p sociedade 🤔
2021-03-25 22:59:46	@Karolconka Ridícula ... acha que é bonitinho o q vc fez!?!? ... continua ausente ... é o MELHOR que vc faz!!!!

Fonte: O autor (2021).

Nos casos analisados, percebeu-se um sentimento em comum: justiça. É como se, em certa medida, os remetentes dessas mensagens sentissem que estão cumprindo um papel social de avisar a artista que ela errou. Ao mesmo tempo, esses interagentes fazem isso esperando que a protagonista dos comentários assuma os seus erros. E ademais disso, há também a intenção, por parte dos cidadãos, de punir a pessoa que cometeu o erro expondo nas RSD a situação em questão.

Segundo Martins (2015, p.65), o Linchamento Virtual acaba sendo, então, uma forma exagerada de uma necessidade social de vingança. E quando não há motivos para vingar, o argumento do linchamento passa a ser o castigo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um mundo em que muitas vezes a Internet é usada para compartilhamento de *Fake News* ou formas de proferir Discursos de Ódio, não é de se surpreender que esse mesmo mecanismo seja usado para sentenciar e até mesmo punir pessoas, sem qualquer respeito ao contraditório e a ampla defesa.

É legítimo destacar a importância e necessidade de discussão do crescente fenômeno do Linchamento Virtual, no sentido de melhorar a qualidade das intervenções preventivas e diminuir o impacto dessas e outras práticas nocivas.

Considerando o objetivo geral proposto, que consistia em analisar o emprego de técnicas de Gestão da Informação na identificação de Linchamento Virtual no Twitter, esta pesquisa atinge seu objetivo evidenciando que a GI possui ferramentas adequadas para identificar, coletar, tratar e analisar dados quantitativos e qualitativos.

A perspectiva de misturar a abordagem quantitativa da Análise de Sentimento com a qualitativa da Análise de Conteúdo mostrou-se eficiente para detectar casos de Linchamento Virtual. Assim, a abordagem multimetodológica apontou que não existe um método específico que seja mais apropriado, e sim que todos os métodos têm falhas e vantagens que podem ser contrabalanceadas. Neste trabalho, a Análise de Conteúdo conseguiu ajudar a responder algumas questões que foram trazidas da Análise de Sentimento. Isso demonstra que ambas as análises foram importantes e complementares, visto que cada uma lançou luz sobre pontos de inflexão importantes.

O trabalho evidenciou um fenômeno social que precisa ser tratado. A Gestão da Informação, através de suas técnicas, dá subsídios para recuperar essa informação, tratar e analisar quanti e qualitativamente.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E TRABALHO FUTUROS

Esta pesquisa apresenta limitações, resultantes principalmente da rotulação dos dados, tendo em vista que rotular dados manualmente é um processo complexo e que consome muito tempo, além de ter sido realizada somente por uma pessoa, fato

que pode afetar de alguma maneira a classificação dos dados. Sugere-se na etapa de rotulação diferentes abordagens, como a utilização de algoritmos de aprendizado de máquina ou outras aplicações capazes de avaliar sentimentos de cada sentença. Ou ainda, a contribuição com melhorias no escore de acerto do classificador Orange Data Mining para o idioma em português.

Outra limitação consistiu na avaliação dos sentimentos de somente uma conta de vítima de Linchamento Virtual no Twitter, fator limitador para análises mais complexas e, conseqüentemente, ideias mais profundas. Sugere-se, desta forma, coletar e avaliar sentimentos de um número maior de contas, buscando estabelecer novas relações entre os dados.

Adicionalmente, sugere-se aplicar a análise de sentimentos de casos de Linchamento Virtual em outras redes sociais, como Facebook, Instagram e YouTube. Deste modo, poderão ser realizadas comparações entre as RSD, estudando o comportamento dos atores em diferentes redes sociais e verificando características em cada uma delas.

REFERÊNCIAS

- ALERTA SECURITY SOLUTIONS. Entenda o que é Segurança da Informação e reduza riscos na empresa. 2016. Disponível em: <<https://www.alertasecurity.com.br/entenda-o-que-e-seguranca-da-informacao-e-reduza-riscos-na-empresa/>>. Acesso em: 14 mar. 2021.
- ARAUJO, C. A. A. Manifestações (e ausências) de pensamento crítico na ciência da informação. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 27, n. 2, p. 9-30, 2013.
- ARANHA, G. Flaming e cyberbullying: o lado negro das novas mídias. Ciberlegenda, v.30, n. 2, p. 122-133, 2014.
- BAUMAN, Zygmunt. O amor líquido. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.
- BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.
- BEZERRA, Arthur Coelho; SCHNEIDER, Marco; PIMENTA, Ricardo Medeiros; SALDANHA, Gustavo Silva. iKRITIKA: Estudos críticos em informação. 1a ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2019. 252 p.
- BOYD, Dannah; MARWICK, Alice E. Social privacy in networked publics: Teens' attitudes, practices, and strategies. In: A Decade in Internet Time: Symposium on the Dynamics of the Internet and Society, x, 2011, Anais. 2011.
- BORCHARDT, C; SILVA, R; NICHEL, A; MARTINS, A; Discursos de ódio em redes sociais: jurisprudência brasileira. Revista Direito, v. 7, n. 2, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v7n2/a04v7n2.pdf>>. Acesso em: 20 de janeiro de 2020.
- BRASÍLIA. Jonas Valente. Empresa Brasil de Comunicação. **Redes sociais adotam medidas para combater fake news nas eleições**. 2018. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2018-07/redes-sociais-adotam-medidas-para-combater-fake-news-nas-eleicoes>> Acesso em: 17 ago. 2020.
- BOURDIEU, Pierre et al. O poder simbólico. 1989.
- CAMILLOTO, Bruno; URASHIMA, Pedro. Liberdade de expressão, democracia e cultura do cancelamento. Revista de Direito da Faculdade Guanambi, v. 7, n. 02, p. e317-e317, 2020.
- CAPURRO, R. Ética intercultural de la información. In: GOMES, H. F.; BOTTENTUIT, A. M.; OLIVEIRA, M. O. E. de. (Org.). A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional: o olhar da Filosofia, da Sociologia, da Ciência da Informação e da formação e do exercício profissional do bibliotecário no Brasil. Brasília, DF: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2009. p. 43-64.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Volume 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTELLS, Manuel. A Galáxia Internet: reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade. Zahar, 2003.

CASTRO, Leandro Nunes de; FERRARI, Daniel Gomes. Introdução à mineração de dados. São Paulo: Saraiva, 2016.

COSTA, R. **A Cultura Digital**. São Paulo: Publifolha, 2002.

CUNHA, Renata Silva; DOS SANTOS, Marco Aurélio Moura. Violência simbólica nas redes sociais: incitação à violência coletiva (linchamento). In: Congresso Brasileiro de Direito da Sociedade da Informação. 2014. p. 10-22.

DETLOR, Brian. Information management. International Journal Of Information Management, [S.L.], v. 30, n. 2, p. 103-108, abr. 2010. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.12.001>.

DINIZ, Ionara Saraí Ferreira Nóbrega et al. **Limitações digitais em adolescentes**: um estudo sob a perspectiva da teoria da vulnerabilidade do consumidor. 2013.

DIJCK, José Van. (2013). Facebook and the engineering of connectivity: a multilayered approach to social media platforms. Convergence, Amsterdã, 19 (2), 141-155. Disponível em: < <http://con.sagepub.com/content/19/2/141>>. Acesso em: 15 jan 2021.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

FREITAS, Riva Sobrado de; CASTRO, Matheus Felipe de. **Liberdade de Expressão e Discurso do Ódio**: um exame sobre as possíveis limitações à liberdade de expressão. Sequência (Florianópolis), n. 66, p. 327-355, 2013.

FROTA, M. G. C.; QUINTÃO, P. G. **Fluxos informacionais para o monitoramento da Convenção dos Direitos da Criança**: a atuação da rede NGO Group for CRC. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, v. 15, n. 29, p. 66-83, 2010.

GABRIEL, M. **Marketing na Era Digital**: Conceitos, Plataformas e Estratégias. São Paulo: Novatec, 2010. Disponível em: <<https://kamilamendonca.files.wordpress.com/2015/09/marketing-na-era-digital.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2020

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010.

GARCIA, T. K.; VITORINO, E. V.; ORELO, E. R. M.; OLIVEIRA, A. C. P. DE; LUCCA, D. M. DE. os temas “vulnerabilidade” e “vulnerabilidade em informação” no buscador google. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v. 13, n. n.esp., p. 102–122, 2017.

GREENWALD, Glenn. Sem lugar para se esconder. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A.C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6ed, São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Wilson. O cancelamento da antropóloga branca e a pauta identitária. Folha de São Paulo, 11 de agosto de 2020. Disponível em:

https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2020/08/o-cancelamento-da-antropologa-branca-e-a-pauta-identitaria.shtml?utm_source=mail&utm_medium=social&utm_campaign=compmail. Acesso em: 6 dez. 2020.

HOFFMANN, Daniela Stevanin; DA CRUZ FAGUNDES, Léa. Cultura Digital na Escola ou Escola na Cultura Digital?. **RENOTE-Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 6, n. 2, 2008.

KANASHIRO, Marta M. Apresentação: vigiar e resistir: a constituição de praticas e saberes em torno da informação. **Ciência e Cultura**, v. 68, n. 1, p. 20-24, 2016.

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. Brasiliense, 1998.

LEAL DA SILVA, Rosane et al. **Discursos de ódio em redes sociais**: jurisprudência brasileira. Revista Direito – GV, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 445-468, jul.-dez. 2011.

LEMOS, André. Cibercultura: alguns pontos para compreender a nossa época. Olhares sobre a cibercultura, p. 11-23, 2003.

LEMOS, André. Cibercultura y movilidad: una era de conexión. Razón Y Palabra, 22(1_100), 107-133, 2018 Disponível em: <<http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1145>>. Acesso em: 15 jan 2021.

MANRAI, Ajay K Et al.. Social Media: Past, Present and Future. Routledge Companion on the Future of Marketing. p. 234-249. 2013.

MARTINS, José de Souza. **Linchamentos: a justiça popular no Brasil**. São Paulo: Contexto, 2015.

MACQUARIE DICTIONARY. Word of the Year, dez, 2019. Disponível em: <<https://www.macquariedictionary.com.au/resources/view/word/of/the/year/2019>>. Acesso em: 15 fev. 2021.

MARCACINI, Ricardo M.; MOURA, Maria F.; REZENDE, Solange O.; O uso da Mineração de Textos para Extração e Organização Não Supervisionada de Conhecimento. **Revista de Sistemas de Informação da FSMA**, Macaé, v. 7, n. 1, p.7-21, jul. 2011.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 2, p. 118-127, 2007.

MEDHAT, W.; HASSAN, A.; KORASHY, H. Sentiment analysis algorithms and applications: A survey. *Ain Shams Engineering Journal*, Elsevier, p. 1093–1113, 2014.

MEIRA, Miguel Salgueiro. Os limites à liberdade de expressão nos discursos de incitamento ao ódio. *Verbo Jurídico*. p. 1-17, Fev 2011. Disponível em: <https://www.verbojuridico.net/doutrina/2011/miguelmeira_limitesliberdadeexpressao.pdf>. Acesso em: 20 de janeiro de 2020.

MERCURI, Karen Tank. CONFLITOS SOCIAIS CONTEMPORÂNEOS: POSSÍVEIS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS DOS LINCHAMENTOS VIRTUAIS. **Humanidades & Inovação**, v. 5, n. 4, p. 197-208, 2018.

MERCURI, Karen Tank. Linchamentos virtuais: paradoxos nas relações sociais contemporâneas. 2016. 132 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Modernidade e Políticas Públicas, Universidade Estadual de Campinas, Limeira, 2016.

MIRANDA, Rafael Chateaubriand; DE MEDEIROS NÓBREGA, Ilus Khanney Gomes. O bullying como meio de violação aos direitos humanos. *Revista Brasileira de Direito e Gestão Pública*, v. 1, n. 1, 2013.

NEWMAN, Nic et al. Reuters Institute digital news report 2017. **Available at SSRN 3026082**, 2017.

NOGUEIRA, E. D. A. **Análise de Brand Equity sob a Perspectiva do Consumidor nas Mídias Sociais por Meio da Mineração de Opinião e Análise de Redes Sociais**. 2015. 236 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de PósGraduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2015. Disponível em: <<http://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/41257>>. Acesso em: 05 dez. 2020.

OLIVEIRA, E., ENS, R.T., ANDRADE, D., MUSSIS, C. Análise de Conteúdo e Pesquisa na Área da Educação. *Revista Diálogo Educacional*, vol. 4, núm. 9, mayo-agosto, 2003, pp. 1-17, 2003. Disponível em < <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189118067002>>. Acesso em: 31/03/2021

ONU - Organização das Nações Unidas. Direitos Humanos e Serviço Social: Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social. Lisboa: ONU, 1999 (Série Formação Profissional, nº 1).

PETRY, André. Mataram a mulher? A gênese do linchamento que chocou o Brasil. *Revista Veja*, São Paulo, fev., 2016. Disponível em: < <https://veja.abril.com.br/especiais/linchamento-guaruja-fake-news-boato/>>. Acesso em: 30 jan. 2021.

PIERRE LEVY. **Cibercultura**. Editora 34, 1999.

PIEKARSKI, Joseli Inês. Vulnerabilidade digital de novas tecnologias: técnicas utilizadas através do meio digital que podem ser aplicadas em processo de espionagem e no cybercrime. **Gestão da Segurança da Informação-Unisul Virtual**, 2018.

PRIMO, Alex Teixeira et al. Conversações fluidas na cibercultura. *Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia*, v. 24, n. 1, 2017.

RECUERO, Raquel. *Redes sociais na internet*. Sulina, 2009.

RUSSEL, Mathew A. **Mining the social web**: data mining Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+, GitHub and more. 2 ed. Sebastopol: O'reilly Media, Inc., 2013.

RODRIGUES, Cristiano. Pode o cancelado cancelar?. *Gama Revista*, 11 de agosto de 2020. Disponível em: <https://gamarevista.com.br/sociedade/pode-o-cancelado-cancelar/>. Acesso em: 6 dez. 2020.

SANTOS, C. D., e Valentim, M. L. P. (2014). As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. *Perspectivas em gestão & Conhecimento*, 4(2), 19-33.

SCHMIDT, Eric; COHEN, Jared. A nova era digital: Como será o futuro das pessoas, das nações e dos negócios. 1 ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2013

SIMILARWEB. **Principais sites classificados por News And Media no Brazil**. Disponível em: < <https://www.similarweb.com/pt/top-websites/brazil/category/news-and-media/>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

SILVA, L. R. L.; BOTELHO-FRANCISCO, R. E.; PONTES, V. R. A gestão do discurso de ódio nas plataformas de redes sociais digitais: um comparativo entre Facebook, Twitter e Youtube. *Revista ibero-americana de ciência da informação*, 12(2), 470-492, 2019.

SILVA, Luiz Rogério Lopes. Discurso de ódio no Facebook: a construção da incivilidade e do desrespeito nas fan-pages dos deputados Jair Bolsonaro, Marco Feliciano e Rogério Peninha Mendonça. 2018. Universidade Federal do Paraná.

STATISTA. Leading countries based on number of Instagram users as of January 2021 (in millions). 2021. Available in: < <https://www.statista.com/statistics/242606/number-of-active-twitter-users-in-selected-countries/>>. Access in: 30 jan. 2021.

TECMUNDO. **A história do Twitter**. 2010. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/rede-social/3667-a-historia-do-twitter.htm>>. Acesso em: 05 dez. 2020.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; CHIARA, Ivone Guerreiro di. Das redes sociais à inovação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 34, n. 2, p.93-104, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>>. Acesso em: 05 dez 2020.

TORRES, Cláudio. A bíblia do marketing digital. São Paulo: Editora Novatec, 2009.

TWITTER. **Política de Privacidade**. 2020. Disponível em: < <https://twitter.com/pt/privacy>>. Acesso em: 20 jul. 2021.

TWITTER. **About Twitter's APIs**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/twitter-api>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

UNESCO. Convenção para a Salvaguarda do Patrimônio Cultural Imaterial. Conferência Geral da UNESCO, 32ª Reunião, Paris, 17 out. 2003.

UNESCO. Conferência Geral da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. L'éducation aux médias: actes, synthèse et recommandations do Encontro Internacional de Paris. Paris, 2007.

UNESCO. Marco da educação 2030: Declaração de Incheon. Incheon, Coréia do Sul: UNESCO, 2015.

VERMELHO, Sônia Cristina et al. Refletindo sobre as redes sociais digitais. **Educ. Soc**, Campinas, v. 35, n. 126, p.179-196, jan./mar. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v35n126/11.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2010.

VITORINO, Elizete Vieira. A competência em informação e a vulnerabilidade: construindo sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação”. *Ciência da Informação*, v. 47, n. 2, 2018.

WEBER, A. Manual On Hate Speech. Council of Europe Publishing, 2009.

WILSON, T. D. Human information behavior. *Informing Science*, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.